

Einblicke, Trends und Kommunikationstipps

How can I manage my booking?

Is it possible to request an early check-in?

What does the all-inclusive include?

What time is the check-in?

How do I contact the hotel by email?

How can I manage my booking?

Was Hotelgäste wirklich wissen wollen

Ein Blick auf die 50 wichtigsten Fragen rund um den Sommer 2023



[03](#) Einführung

[06](#) Die unendliche Flut an Nachrichten und Anfragen 2

[11](#) Konversations-KI: Mühelose Konversation zwischen Gast und Personal 4

[15](#) Die Top 50 Themen der Gästeanfragen im Sommer 2023 5

[38](#) Zusammenfassung 14

[40](#) Über HiJiffy 14

Wenn Sie Ihr Hotelteam nach dem Arbeitsaufwand in Bezug auf Gästeanfragen fragen, werden Sie schnell erkennen, wie wichtig dieses Thema in ihrem Arbeitsalltag und für die Gästezufriedenheit ist. Die Arbeitsbelastung steigt ständig aufgrund der neuen Kommunikationswege und Spitzenzeiten. Der Mangel an Hotelpersonal erschwert die Beantwortung aller Gästeanfragen auf verschiedenen Portalen zusätzlich.

Einführung

Wir haben uns auf Gästeanfragen spezialisiert und möchten Ihnen einige unserer Erkenntnisse mitteilen. Sicherlich haben Sie sich schon gefragt:

Warum haben meine potenziellen Gäste so viele Fragen zum Aufenthalt?

Worauf kommt es bei der Gästekommunikation am meisten an?

Welche Kommunikationsprobleme treten immer wieder auf?

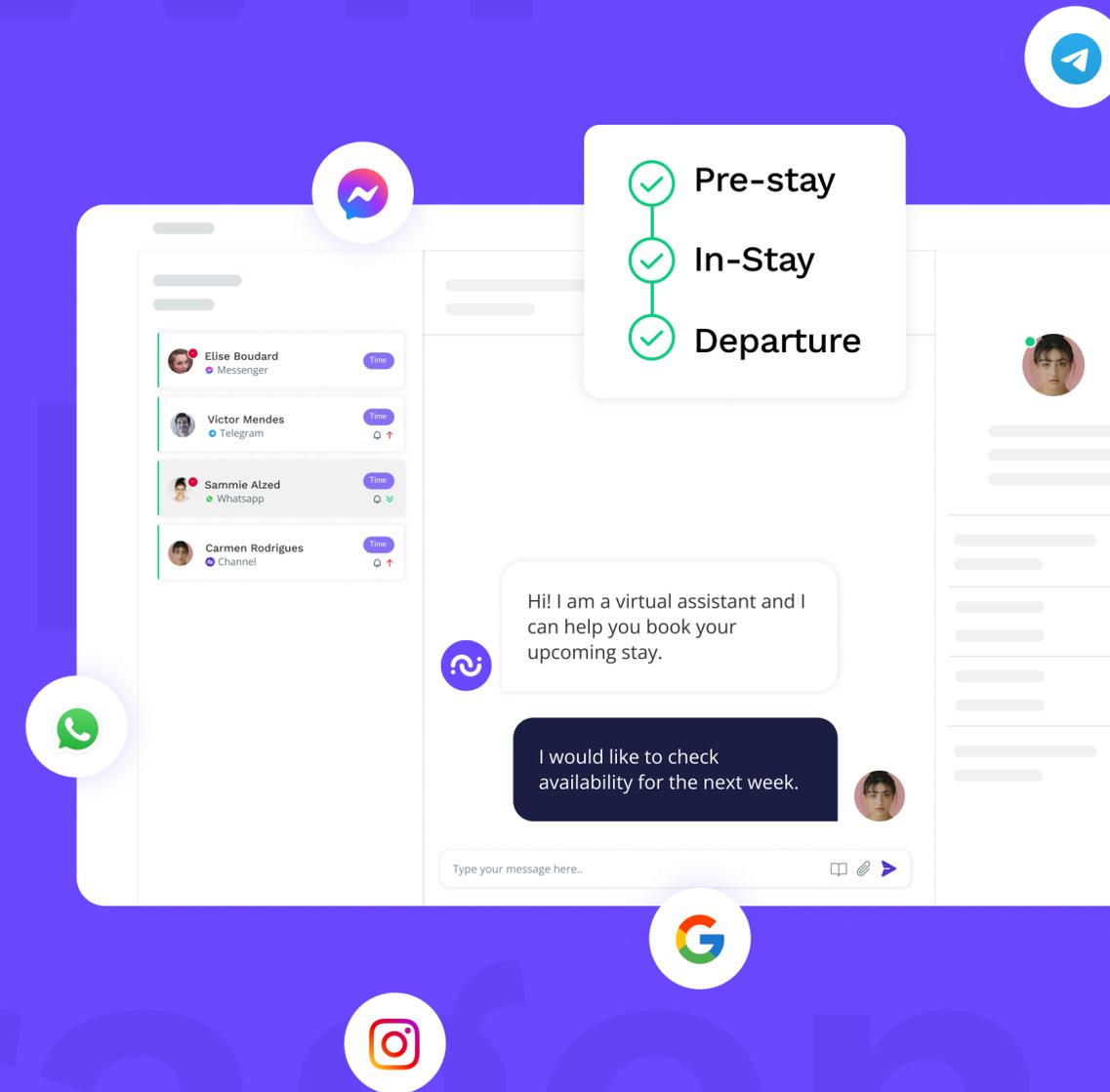
Warum ist Konversations-KI so vorteilhaft für Hotels?

Besonders entscheidend für die perfekte Gästekommunikation:

Was sind die häufigsten Fragen,
die von Reisenden und
Hotelgästen gestellt werden?

Wir möchten Ihnen unsere wertvollen Erkenntnisse zu den meistgestellten Fragen von Hotelgästen im aufregenden Sommer 2023 teilen. Dies soll Ihrem Team helfen, Ihr Hotel auf die nächste Hochsaison bestmöglich vorzubereiten. Nutzen Sie unsere Lösung und beantworten Sie alle Anfragen direkt und mühelos.

HiJiffy ist Wegbereiter bei der Entwicklung der innovativsten Konversations-KI für die Hotellerie. Mit mehr als 1.800 Hotels in über 50 Ländern weltweit, die unser Gästekommunikations-Hub nutzen, automatisieren wir die Beantwortung von Anfragen während der gesamten Guest Journey. Das geschieht rund um die Uhr, in über 130 Sprachen und über die bekanntesten Social-Media-Plattformen sowie Messaging-Apps.



Die unendliche Flut an Nachrichten und Anfragen

Die Flut von Anfragen und Reservierungen von Gästen kann für Ihr Hotelteam überwältigend sein. In der Sommersaison 2023 (Juni bis August) hat die HiJiffy-KI allein **1.707.204 Konversationen** verarbeitet, die ansonsten von Ihren Mitarbeitern einzeln beantwortet worden wären.

Obwohl Ihr Marketingteam viel Mühe und Zeit dafür verwendet, Informationen über Ihr Hotel auf der Website und in den Vertriebskanälen bereitzustellen, erhalten Sie immer noch viele eingehende Fragen, was frustrierend sein kann. Woran liegt das?

1,707,204 Konversationen



9

5



4



1



3



8



3

Hier sind einige der **häufigsten Gründe:**

Informationsüberlastung oder -lücken

Hotel-Websites können überladen sein, wodurch es für die potenziellen Gäste schwierig ist, bestimmte Informationen zu finden. Dies führt dazu, dass die Reisenden ihre Fragen direkt an das Hotel richten oder auf den Plattformen der OTAs suchen. Manchmal fehlen die speziellen Informationen auf der Website.

Klarheit und Bestätigung

Wenn der potenzielle Gast die Informationen gefunden hat, möchte er sie möglicherweise noch einmal überprüfen, besonders wenn es um wichtige Details für seinen Aufenthalt geht. Ein direktes Gespräch mit einem Hotelmitarbeitenden oder eine schriftliche Bestätigung bestimmter Anfragen kann Sicherheit bieten und das Vertrauen in Ihre Marke stärken.

Sprachbarriere

Nicht alle internationalen Reisenden können sich auf Deutsch oder Englisch verständigen. Sie könnten sich unsicher fühlen, ob sie die Informationen richtig verstanden haben und fragen noch einmal nach. Eine Kommunikation in der Muttersprache wäre viel einfacher. Natürlich ist es nicht realistisch zu erwarten, dass Ihrer Mitarbeitenden alle Sprachen flüssig sprechen.

Spezielle Anfragen und Sonderwünsche

Gäste haben oft spezielle Wünsche, wie die Möglichkeit eines Late-Check-in oder -Check-outs, die Planung einer Überraschung für die Begleitung oder eine Organisation von besonderen Veranstaltungen. Diese Fragen sollten individuell beantwortet werden und benötigen mehr Zeit.

Änderung der Buchung

Gäste möchten sicherstellen, dass sie ihre Reservierung ändern oder stornieren können, ohne zusätzliche Gebühren zahlen zu müssen. Obwohl Ihr Hotel klare Richtlinien und Verfahren auf der Hotelwebsite veröffentlicht oder in einer Bestätigungs-E-Mail angibt, wünschen sich Gäste die Bestätigung, dass Änderungen möglich sind. Möglicherweise benötigen sie auch weitere Informationen oder Tipps zu logistischen Fragen.

Werbeaktionen und Angebote

Viele Fragen drehen sich um aktuelle Werbeaktionen, Pauschalangebote oder Treueprogramme. Reisende möchten sicherstellen, dass sie das Beste aus den verfügbaren Leistungen herausholen und den besten Gegenwert für ihr Geld erhalten.

Technologische Hindernisse

Auch wenn immer mehr Menschen technisch versiert sind, benötigen einige Reisende Unterstützung bei bestimmten Abläufen, wie beispielsweise die Online-Buchung eines Aufenthalts oder von Zusatzleistungen.

Rückmeldungen und Beschwerden

Nach ihrem Aufenthalt möchten einige Gäste Feedback zu ihren Erfahrungen geben, besonders wenn diese nicht ihren Erwartungen entsprochen haben. Die Bearbeitung und Beantwortung solcher Anfragen ist entscheidend für die Kundenzufriedenheit, den Ruf des Hotels und die Kundenbindung.

Lokale Empfehlungen

Viele Gäste sind schon vor ihrer Reise an Informationen über nahe gelegenen Sehenswürdigkeiten, Restaurants, Verkehrsmitteln und anderen Tipps interessiert. Ihre Mitarbeitenden verfügen über spezielles Wissen und können die Gästebindung durch authentische Empfehlungen stärken.



Schlüsselfaktoren und Herausforderungen in der Gästekommunikation

Die Beantwortung von Anfragen ist in jeder kundenorientierten Dienstleistung von entscheidender Bedeutung. In der Hotellerie, wo Qualität des Kundenservice und die Betreuung der (potenziellen) Gäste von höchster Wichtigkeit sind, ist die schnelle Kommunikation noch bedeutender.

Schlüsselfaktoren und Herausforderungen in der Gästekommunikation

Entdecken Sie die **fünf entscheidenden Faktoren**, die sich maßgeblich auf die Wahrnehmung der Dienstleistungsqualität auswirken. Sie sind nur einige der wichtigen Kommunikationsfaktoren.



Reaktionszeit

Eine schnelle Antwort auf eingehende Anfragen zeigt Aufmerksamkeit und steigert die Wahrscheinlichkeit, dass die Konversation fortgesetzt wird. Dies kann zu höherer Kundenzufriedenheit und einer gesteigerten Buchungsrate führen.



Genauigkeit und Klarheit

Die Bereitstellung korrekter, überprüfter und verständlicher Informationen ist entscheidend. Darauf sollte in jeder Sprache geachtet werden.



Individuelle Antwort

Die Individuelle Ansprache der Gäste mit ihrem Namen und Bezugnahme auf spezifische Details ihrer Fragen zeigt Aufmerksamkeit und Engagement.



Hilfsbereitschaft und Professionalität

Freundlichkeit, eine proaktive Lösungsausrichtung und die Verwendung einer integrativen und höflichen Sprache bei der Problembehebung.



Konsistenz über alle Kanäle hinweg

Durch den umfassenden Informationszugriff oder Leitfaden für Ihre Teams können Sie sicherstellen, dass Ihre Gäste unabhängig von dem Kommunikationskanal, den sie mit Ihrem Hotel nutzen, dieselben Informationen erhalten.

Wir haben einige der Herausforderungen analysiert, die Hotels daran hindern, in den oben genannten Bereichen Spitzenleistungen zu erzielen:





Konversations-KI: Mühelose Konversation zwischen Gast und Personal

I would like to check availability for the next two weekends.

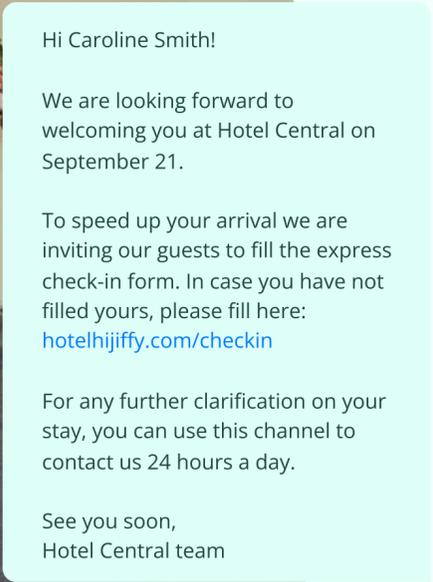
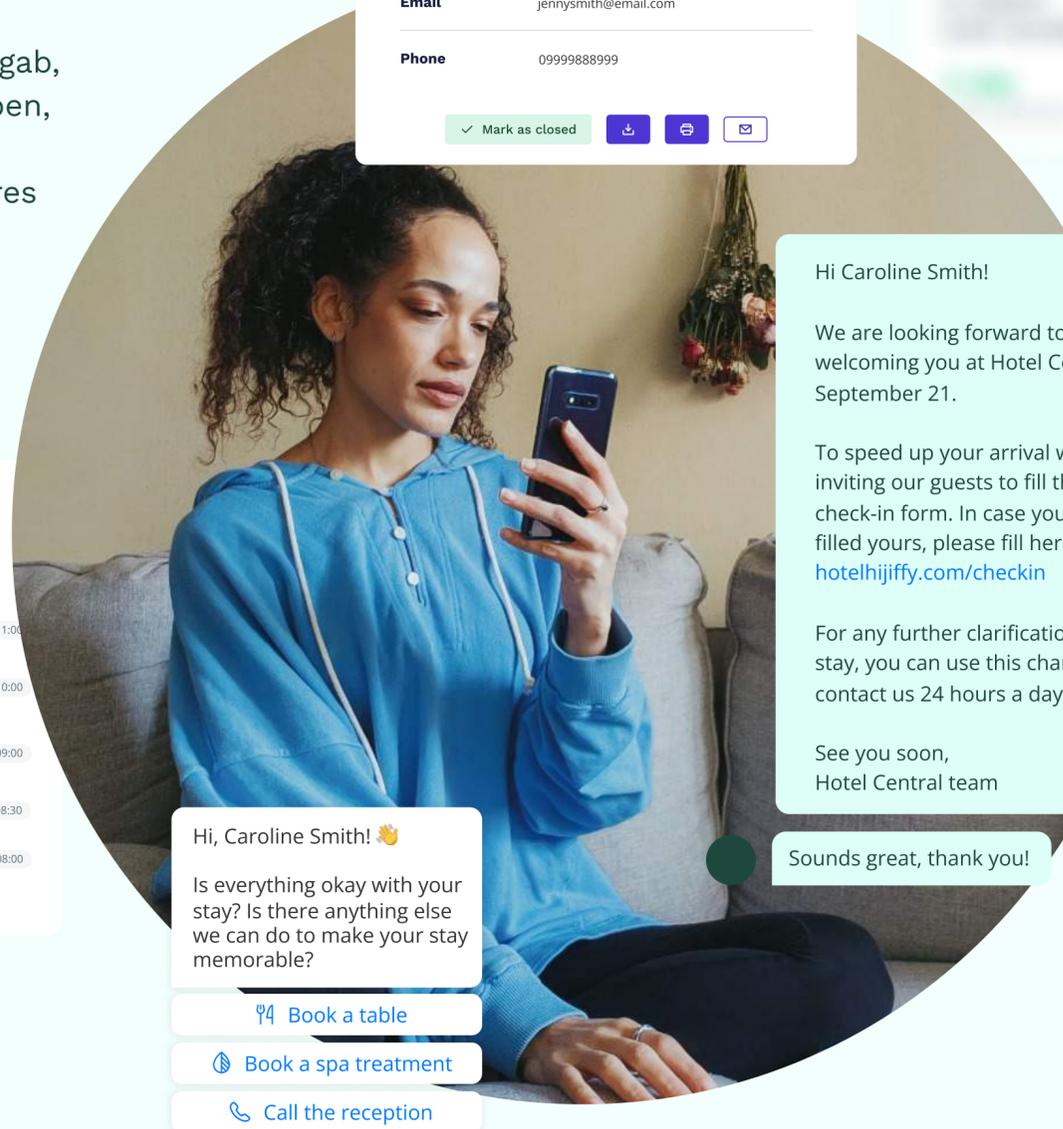
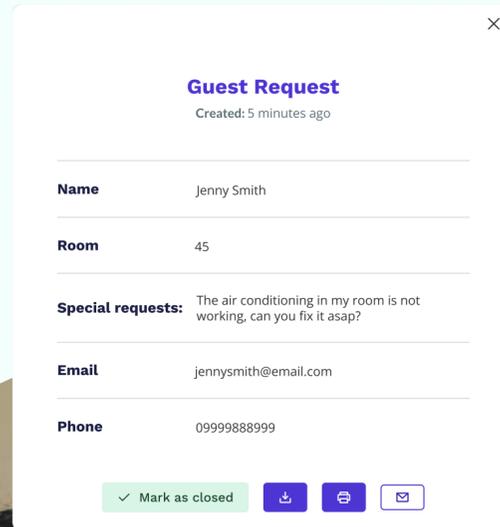
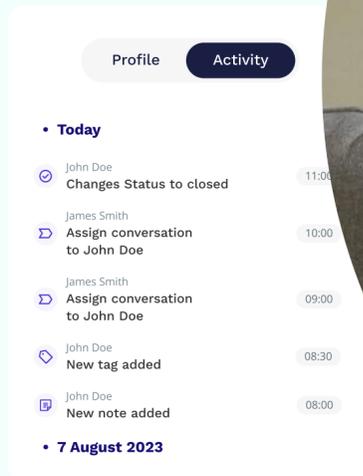


In den vergangenen Jahren hat die Hotellerie die Einführung von Konversations-KI erlebt, welche die Fähigkeiten von Standard-Chatbots durch Merkmale wie Stimmungsanalyse, selbstlernende Funktionen, Sprachassistentz oder generative KI (wie GPT-4) erweitert. Diese Revolution markiert zweifellos den **Beginn einer neuen Ära in der Gästekommunikation.**

Geschätzt von den Gästen

Da die heutigen Gäste bereits im Alltag viele intelligente Technologien nutzen, stehen sie der Interaktion mit diesen Technologien während ihres Hotelaufenthalts positiv gegenüber – in vielen Fällen **bevorzugen** sie diese sogar.

Eine Studie von Oracle aus dem Jahr 2022 ergab, dass 67 % der Reisenden Interesse daran haben, in Hotels zu übernachten, die KI für personalisierten Service einsetzen. Ein weiteres Ergebnis dieser Studie ist, dass 36 % der Hotelgäste sich für einen vollständig kontaktlosen, digitalen Service entscheiden würden, bei dem das Hotelpersonal nur auf Anfrage zur Verfügung steht.



Wirkt Personalmangel entgegen

Angesichts des akuten Fachkräftemangels im Hotelgewerbe ist die Vorliebe der Reisenden für künstliche Intelligenz eine positive Nachricht. Die Europäische Reisekommission hat bereits für das Jahr 2022 einen **Fachkräftemangel von 1,2 Millionen Mitarbeitern** prognostiziert. Um diese Herausforderung anzugehen und Reservierungs- und Empfangsteams zu unterstützen, empfiehlt die Organisation der Branche eine strategische Integration von KI-Technologien.

Die Ergebnisse aus der Nutzung des Gästekommunikations-Hubs von HiJiffy zeigen **beeindruckende Automatisierungsraten** bei Hotels, die eine auf die Hotellerie optimierte Konversations-KI einsetzen. Im Durchschnitt werden mehr als 85 % der eingehenden Anfragen eigenständig zur Zufriedenheit der Gäste gelöst. Die verbleibenden 15 % der Anfragen, die menschliche Intervention erfordern, werden von der KI nahtlos an das zuständige Hotelteam weitergeleitet. Dieser Ansatz gewährleistet, dass Mitarbeiter nur dann eingreifen, wenn es wirklich notwendig ist, und ermöglicht eine effiziente Interaktion mit den Gästen.

Insgesamt bietet diese Lösung Hotels eine bedeutende Möglichkeit, den **Arbeitsaufwand für ihre Teams zu reduzieren**, während sie gleichzeitig das Niveau ihres **Kundenservices aufrechterhalten oder sogar steigern können**.

Vorteile der Implementierung von KI in der Gästekommunikation

Die Integration einer KI-gesteuerten Chatbot-Lösung zur automatisierten Bearbeitung und Lösung von Gästeanfragen bietet eine Vielzahl von Vorteilen:

Hi, I'm in room 456, and I would like to have a king-size bed please.

こんにちは、456号室にいます。キングサイズのベッドをお願いします



Verbesserte Reaktionszeiten und Verfügbarkeit rund um die Uhr



Mehrsprachige Unterstützung



Verbesserte Gästebindung und-zufriedenheit



Optimierte Personalressourcen und Zeiteinteilung

What's the Wi-fi password?



I need to update my reservation



Set up Room

Spa

Book a Table



Requests (6)

Change Lightbulb

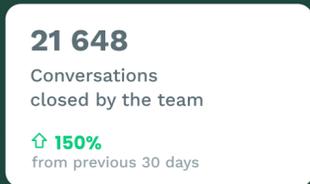
30/07/2023

New Towel

30/07/2023

Darüber hinaus kann diese fortschrittliche Lösung durch Integrationen mit anderen technischen Hotellösungen dazu beitragen, die Anzahl der Direktbuchungen zu steigern, den Umsatz durch Upselling zu erhöhen, die Teamarbeit zu fördern, die interne Kommunikation zu optimieren und vieles mehr.

Vorteile der Implementierung von KI in der Gästekommunikation



Datengestützte Erkenntnisse für kontinuierliche Verbesserungen

Verwertbare Erkenntnisse aus den Interaktionen mit Gästen

Anpassung der KI-Antworten auf Basis des Gäste-Feedbacks

Automatisierung von Prozessen und Erleichterung von Online-Interaktionen

Ok, thanks. What about the restaurant menu?

Hotel Central Restaurant is located in the ground floor, and it's open from 12:00am to 10:00pm.

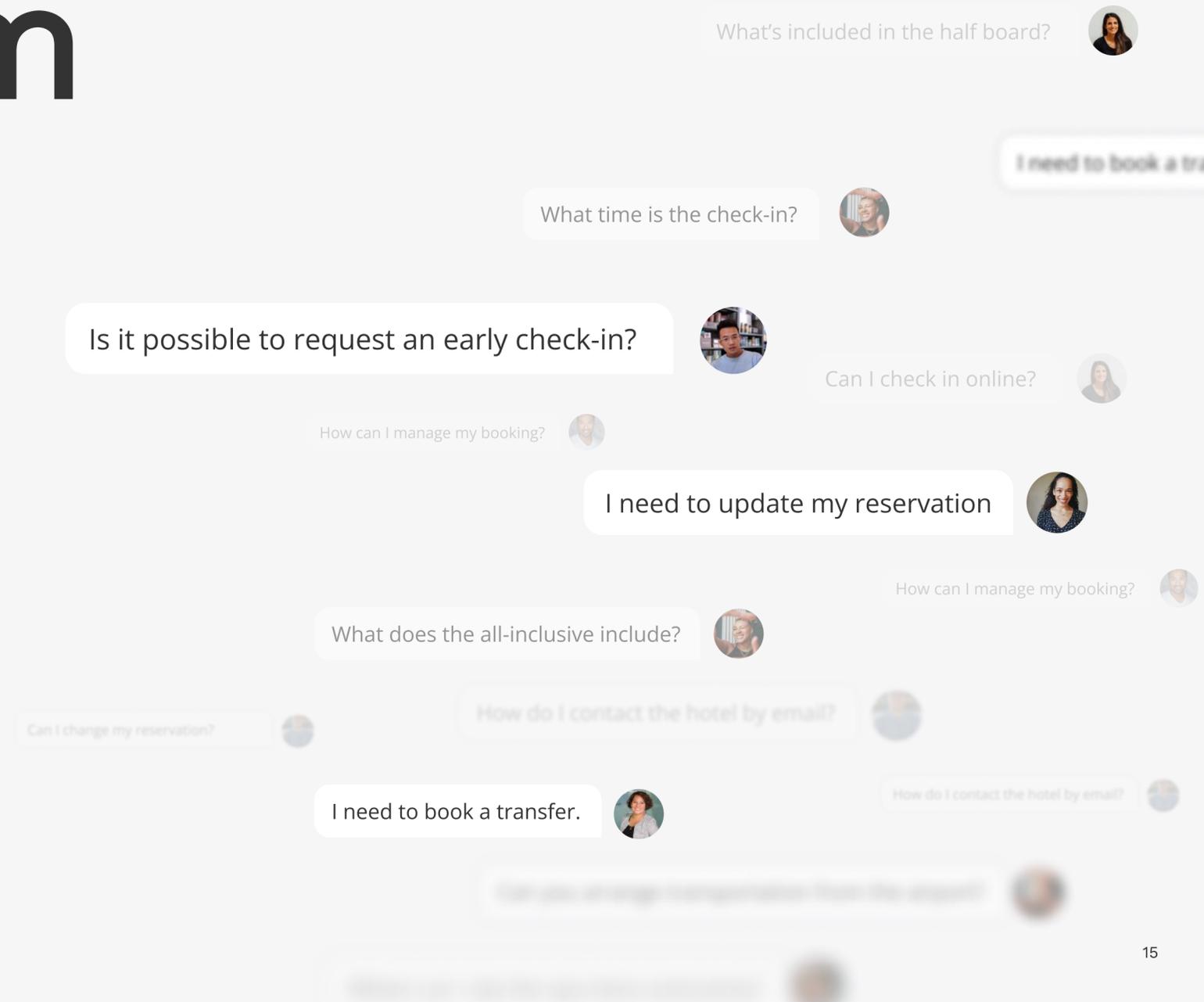
Hotel Central Restaurant
Check out our Specials and enjoy a great meal!
centralrestaurant.com

Check out the Menu specials and see what meals we have to offer <https://centralrestaurant.com/menu>

↑ High priority ▾
= Medium priority
↓ Low priority
✉ Mark as closed ▾

Die Top 50 Themen der Gästeanfragen im Sommer 2023

Wir haben uns auf eine Reise durch den Sommer 2023 begeben und die Daten von HiJiffy aus über 1.800 Hotels in mehr als 50 Ländern weltweit analysiert. Dabei haben wir einen faszinierenden Blick auf die häufigsten Fragen von Reisenden und Gästen geworfen, wenn sie mit Hotels in Kontakt treten.



Diese Einblicke reichen über die häufig gestellten Fragen (FAQs) hinaus und beleuchten auch die Unterschiede zwischen verschiedenen Kommunikationskanälen sowie aufstrebende Trends und Entwicklungen, die uns inspirieren.

Die Konversations-KI von HiJiffy verfügt über **sieben Jahre** Jahre an Erfahrung in der Hotellerie und ist auf über **200 branchenspezifische Themen**, spezialisiert, welche kontinuierlich erweitert werden.

Die 50 wichtigsten FAQ-Themen

Check-in

1.

Wann ist der Check-in möglich?



Kann ich früher einchecken?



Kann ich bereits online einchecken?



Verwaltung der Buchungen

2.

Wie kann ich meine Buchung einsehen?



Ich muss meine Reservierung aktualisieren



Kann ich meine Reservierung ändern?



Verpflegung

3.

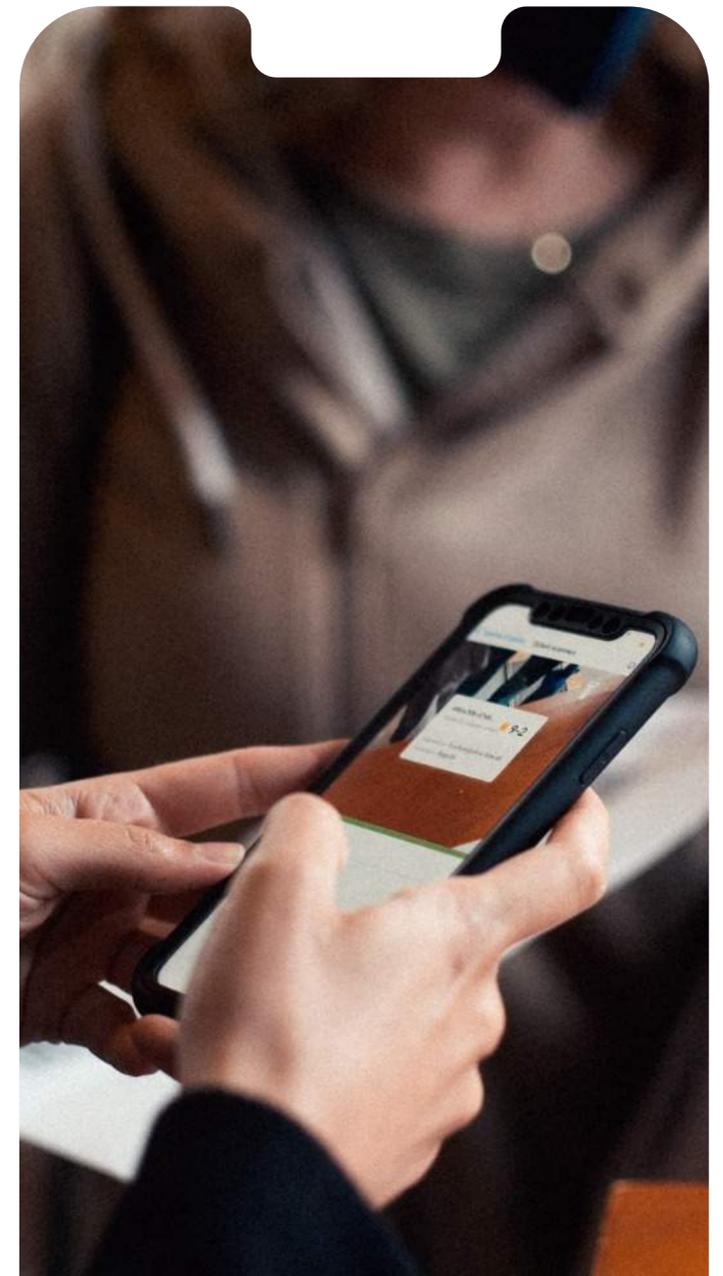
Was beinhaltet das All-inclusive-Angebot?



Was ist in der Halbpension enthalten?



Welche Unterschiede gibt es zwischen All-inclusive und Halbpension?



Die 50 wichtigsten FAQ-Themen



Kontakt

4.

Wie lautet die E-Mail-Adresse des Hotels?



Gibt es eine Telefonnummer, unter der ich anrufen kann?



Wer ist der beste Ansprechpartner für meine Buchung?



Flughafentransfer

5.

Wie kann ich einen Flughafentransfer buchen?



Bietet Ihr Hotel einen Flughafen-Shuttle an?



Können Sie für mich die Abholung vom Flughafen organisieren?



Spa & Wellness

6.

Verfügt Ihr Hotel über einen Wellnessbereich?



Könnten Sie mir Informationen zu den Spa-Angeboten und deren Preisen geben?



Welche Arten von Massagen bieten Sie an?



Die 50 wichtigsten FAQ-Themen

Parken

7.

Haben Sie Parkplätze vor dem Hotel?



Wie viel kostet das Parken?



Ist das Parken kostenlos?



Kontakt für Reservierungen

8.

Ich habe Fragen zu meiner Buchung, an wen kann ich mich wenden?



Welche Person ist zuständig für Reservierungen?



Ich möchte eine Reservierung machen, wen kann ich dafür anrufen?



Restaurant

9.

Wie sind die Öffnungszeiten des Restaurants?



Wo kann ich die Speisekarte einsehen?



Was wird im Restaurant angeboten?



Die 50 wichtigsten FAQ-Themen

Frühstück

10.

Was gibt es zum Frühstück?



Wann sind die Frühstückszeiten?



Wie viel kostet das Frühstück?



Ermäßigungen, Angebote und Promo-Codes

11.

Bieten Sie Sonderangebote an?



Wie verwende ich meinen Promo-Code?



Gibt es einen Rabatt für Kinder?



Check-out

12.

Um wie viel Uhr ist Check-out?



Gibt es die Möglichkeit, später auszuchecken?



Wann muss ich das Zimmer verlassen?



Die 50 wichtigsten FAQ-Themen

Einen Tisch im Restaurant reservieren

13.

Ich möchte einen Tisch im Restaurant reservieren. 

Wie kann ich Tisch im Restaurant reservieren? 

Ich möchte einen Tisch für zwei Personen reservieren. 

Zimmertypen

14.

Haben Sie Familienzimmer? 

Verfügen die Zimmer über einen Balkon? 

Habe ich von meinem Zimmer einen Blick auf das Meer oder den Pool? 

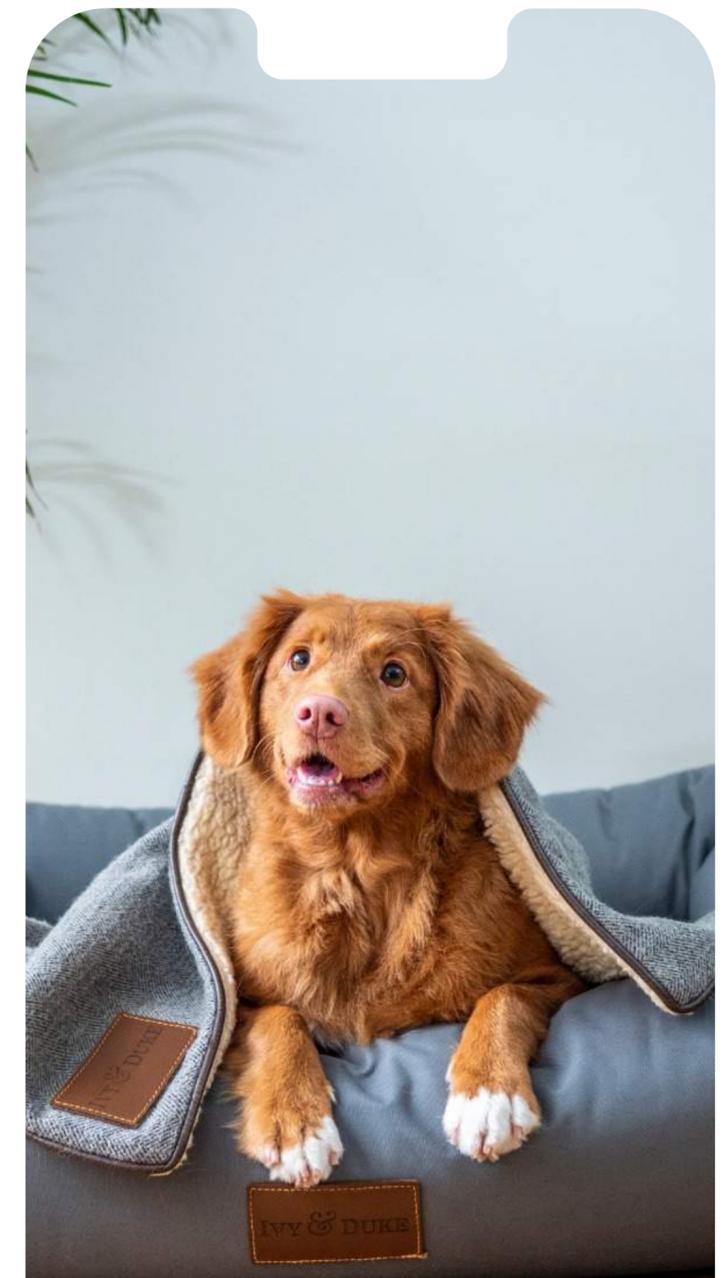
Haustierfreundlichkeit

15.

Erlauben Sie Haustiere im Hotel? 

Kann ich meinen Hund mitbringen? 

Welche Regeln gelten für Haustiere im Hotel? 



Die 50 wichtigsten FAQ-Themen

Stornierung

16.

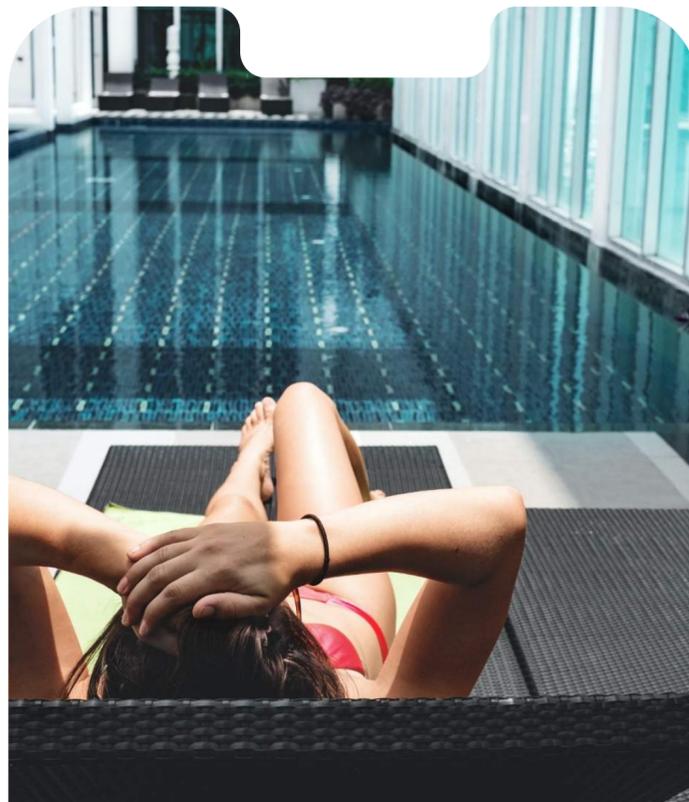
Wie lauten Ihre Stornierungsbedingungen?



Ich möchte eine Reservierung stornieren.



Ist es möglich, meine Buchung zu stornieren?



Pool

17.

Haben Sie ein Schwimmbad?



Gibt es einen Pool im Hotel?



Gibt es einen Außenpool?



Zimmerausstattung

18.

Gibt es einen Kühlschrank im Zimmer?



Sind die Zimmer mit einem Föhn ausgestattet?



Gibt es eine Klimaanlage im Zimmer?



Die 50 wichtigsten FAQ-Themen

Standort und Anfahrt

19.

Wie lautet die Adresse des Hotels?



Wo befindet sich das Hotel?



Wie kann ich zum Hotel anreisen?



Kinderfreundlichkeit

20.

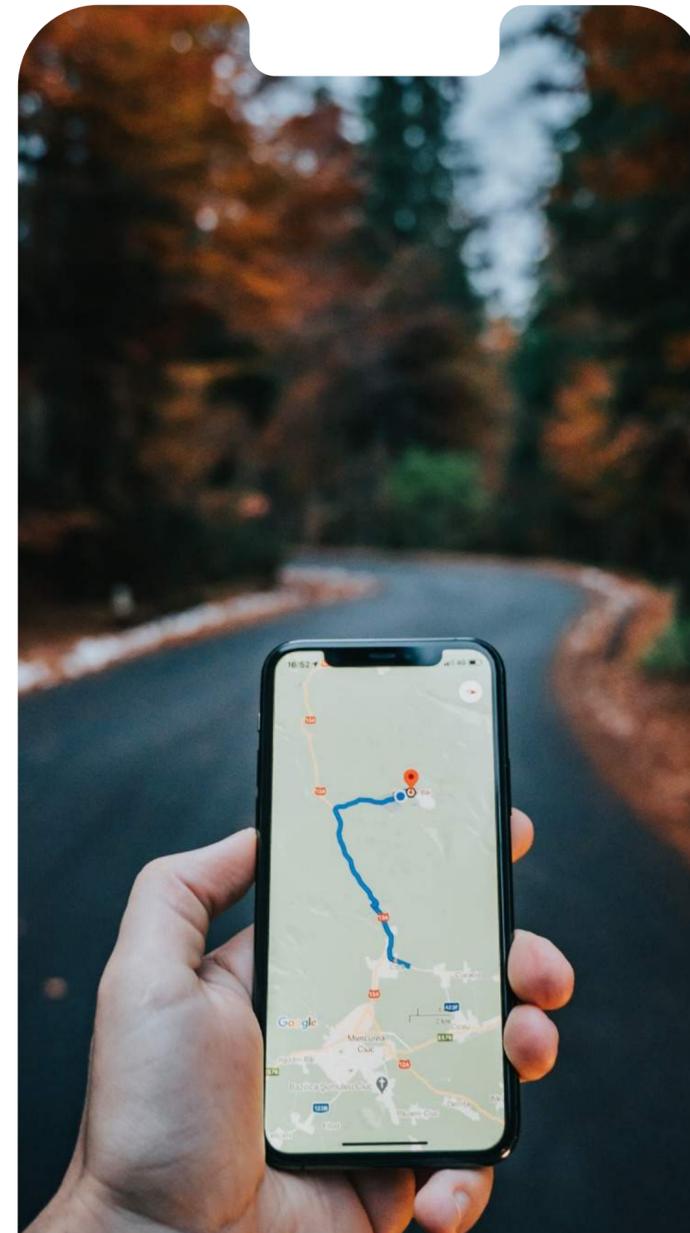
Ab welchem Alter muss ich für mein Kind den vollen Übernachtungspreis zahlen?



Gibt es besondere Richtlinien oder Einrichtungen für Kinder im Hotel?



Bis zu welchem Alter gilt der reduzierte Kindertarif?

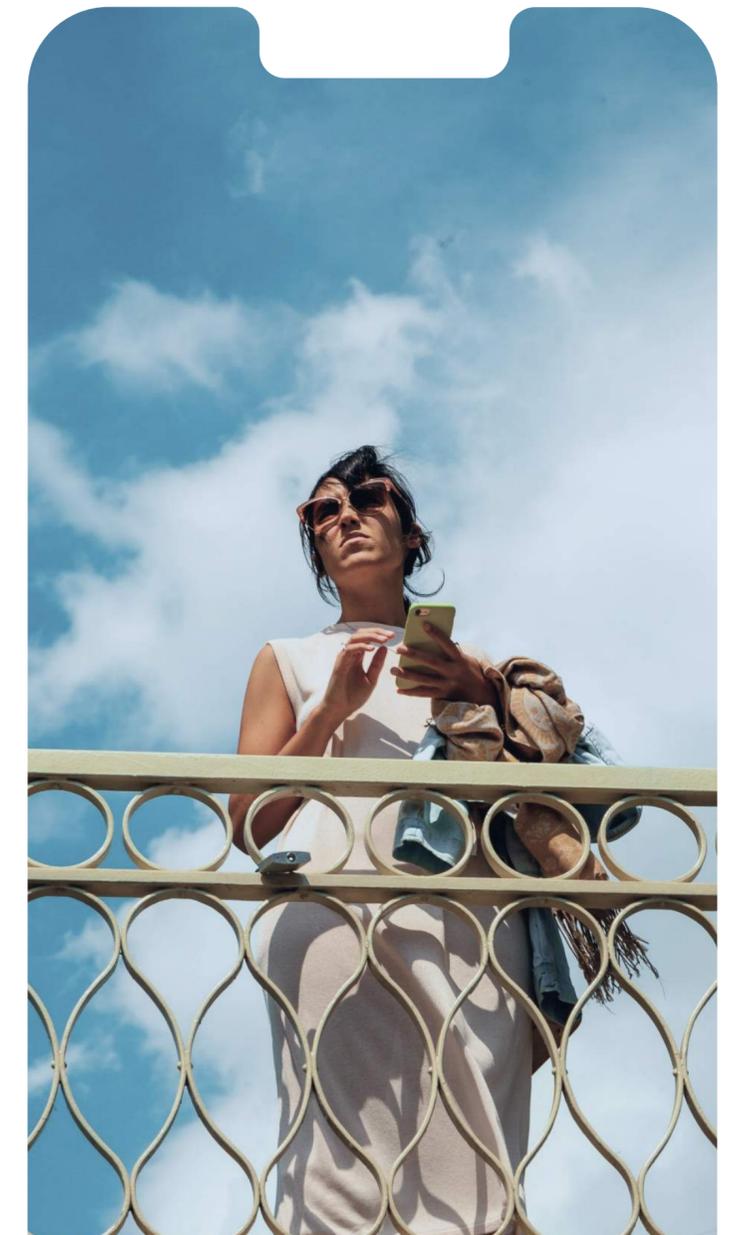


Die 50 wichtigsten FAQ-Themen

- 21. Zahlungsmethoden
- 22. Karriere
- 23. Buchungsbestätigung
- 24. WLAN
- 25. Tagesnutzung buchen
- 26. Fitnessstudio
- 27. Bars und Lounges
- 28. Vergnügungsparks
- 29. Kinderclubs, Spielplätze und Unterhaltung
- 30. Besondere Anfragen
- 31. Geschenke und Gutscheine
- 32. Hochzeiten
- 33. Vergnügungspark buchen

- 34. Spa- & Wellness-Reservierungen
- 35. Handtücher für den Pool/
Strand, Sonnenschirme und
Liegestühle
- 36. Bett-Typen
- 37. Öffnungszeiten des Pools
- 38. Treueprogramm
- 39. Pakete
- 40. Erreichbarkeit
- 41. Zimmerservice
- 42. Veranstaltungen & Live-Auftritte
- 43. Über das Hotel
- 44. Zugang zum Pool
- 45. Spa- & Wellnessangebot und
Preise

- 46. Golf spielen
- 47. Direktbuchungen und Bestpreise
- 48. Mitgliederbereich und Anmeldung
- 49. Gruppenbuchung
- 50. Babybetten, Hochstühle und
Kinderwagen



5 FAQ-Hauptkategorien

Die FAQs lassen sich in fünf Hauptkategorien unterteilen, die den Bedürfnissen Ihrer Gäste gerecht werden:

1.

Reservierungen und Buchungen

Diese Kategorie verdeutlicht, wie wichtig es ist, Klarheit für die Gäste über den Buchungsstatus, Änderungen, Buchungsbestätigungen, Gruppenbuchungen und Stornierungen zu gewähren.

2.

Ausstattung und Einrichtungen

In dieser Kategorie steht alles im Fokus, was unser Hotel bietet, von Frühstücksoptionen über Pool, Fitnessstudio bis zu Spa-Angeboten.

3.

Grundsätze und Verfahren

Gäste benötigen Informationen zu Check-in/-out-Zeiten, Treueprogrammen, Zahlungsmöglichkeiten und Kinderpolitik.

4.

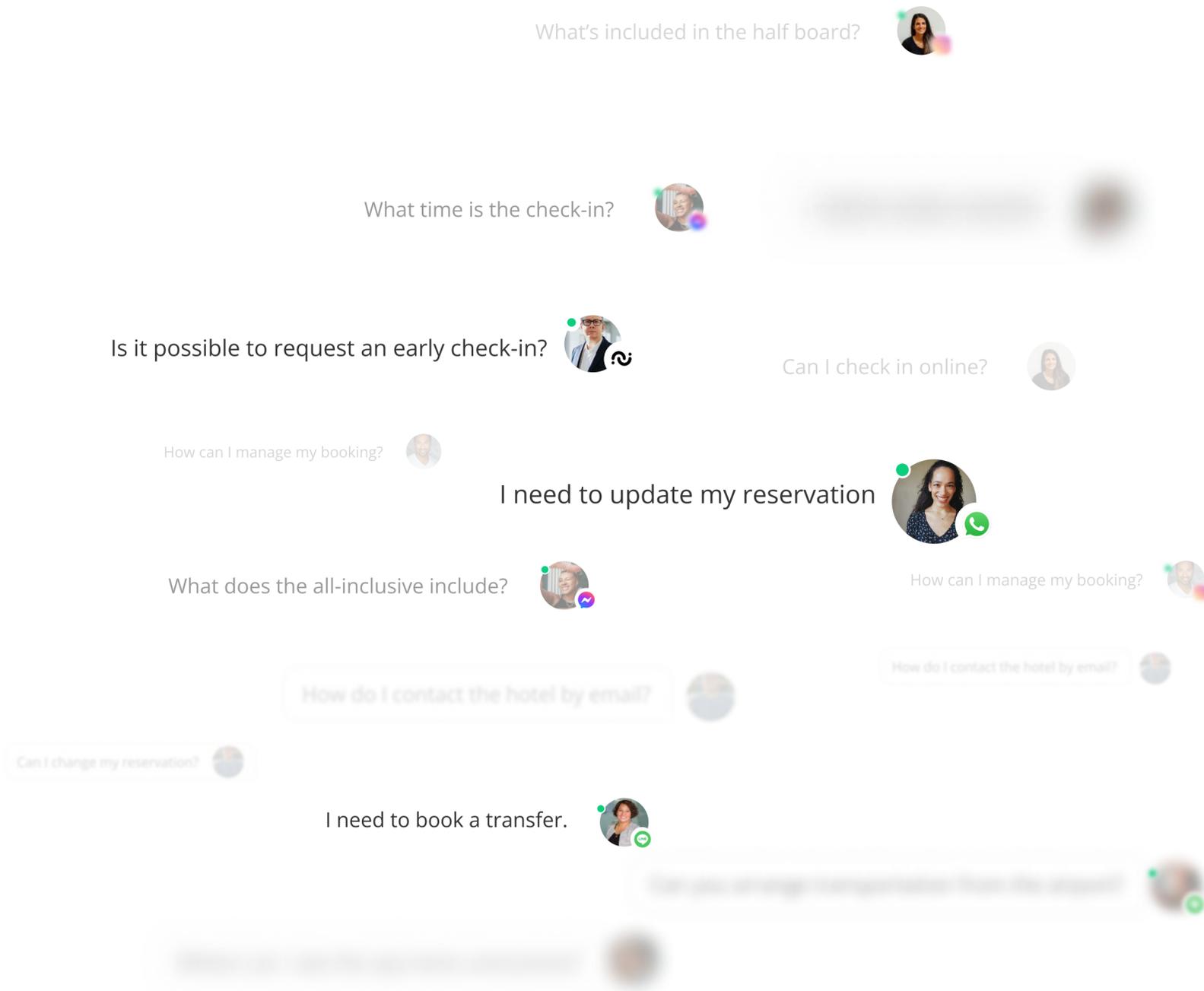
Dienstleistungen und Sonderangebote

Hier erfahren Gäste mehr über Mehrwertdienste und Promotionen, wie Flughafentransfers, Geschenkgutscheine, Pakete und spezielle Veranstaltungen.

5.

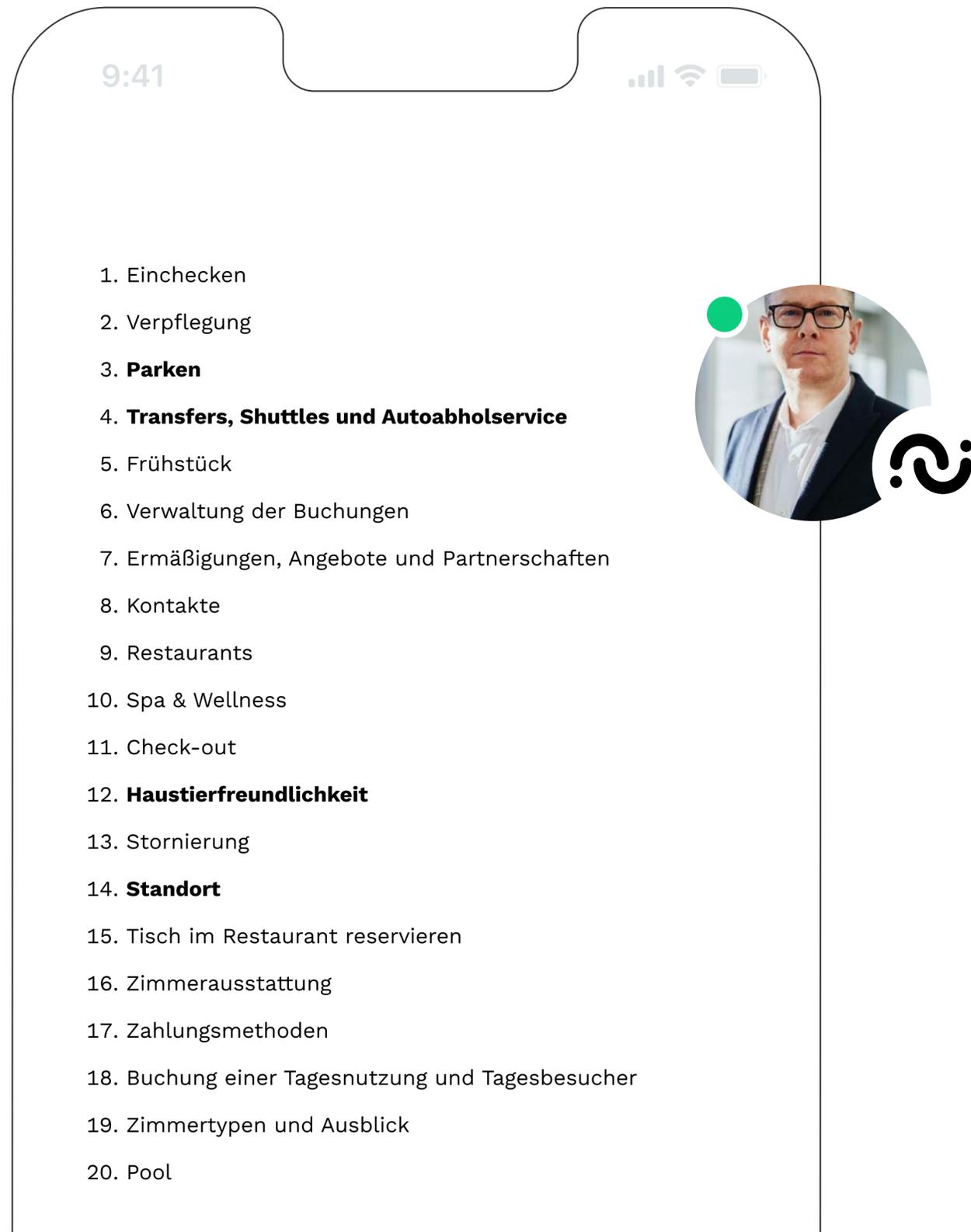
Allgemeine Informationen

Diese Kategorie kann alles Mögliche abdecken, von den Öffnungszeiten und Einrichtungen bis zur Kontaktaufnahme mit unseren Ansprechpartnern und Logistikfragen.



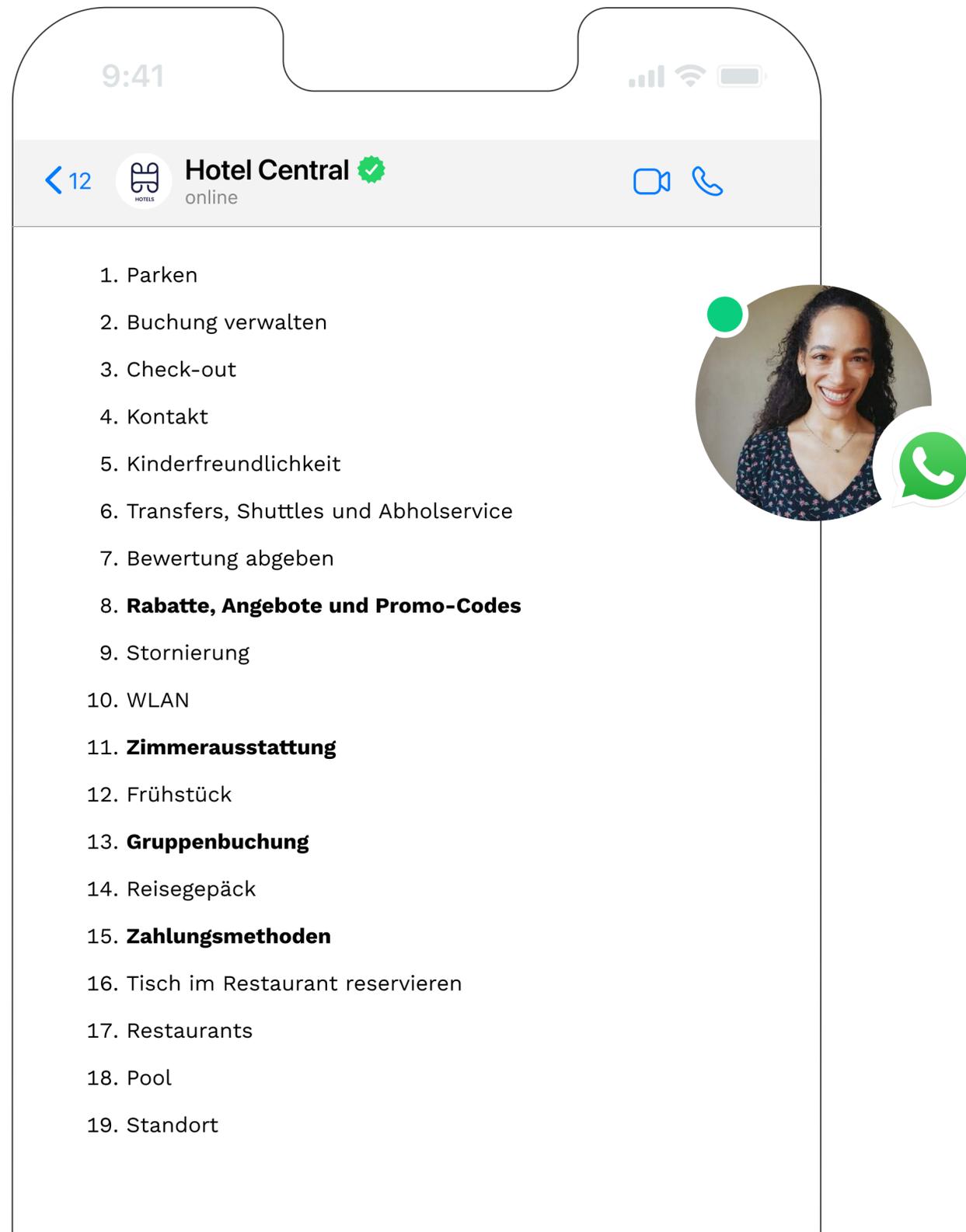
Die häufigsten Themen pro Kommunikationskanal

Obwohl es leichte Unterschiede in der Beliebtheit bestimmter Themen auf den verschiedenen Plattformen bestehen, haben wir festgestellt, dass Sie auf jeder dieser Plattformen mit einer Vielzahl von Fragen konfrontiert werden können. Im Folgenden finden Sie die am häufigsten gestellten Fragen, aufgeteilt nach den gängigsten Kommunikationskanälen.



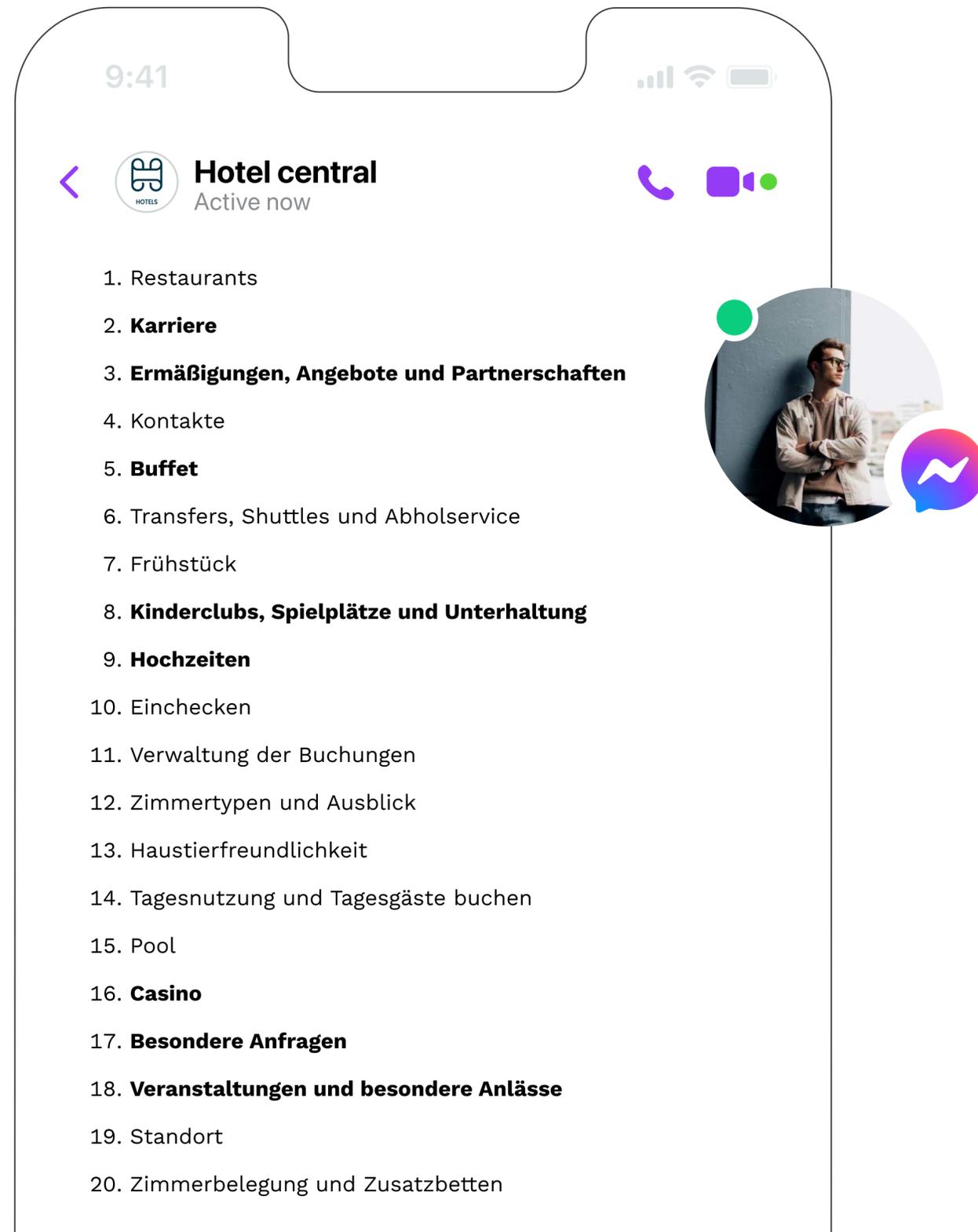
Website-Chat

Im direkten Chat auf Hotel-Websites weichen die Anfragen zwar nicht stark von der allgemeinen Liste der häufig gestellten Fragen ab. Allerdings sind besonders die Themen Haustierfreundlichkeit, Zahlungsmethoden, Verpflegung und Anreise besonders gefragt. Diese Fragen können die Buchungsentscheidungen der Gäste maßgeblich beeinflussen und tragen zur Gästezufriedenheit bei.



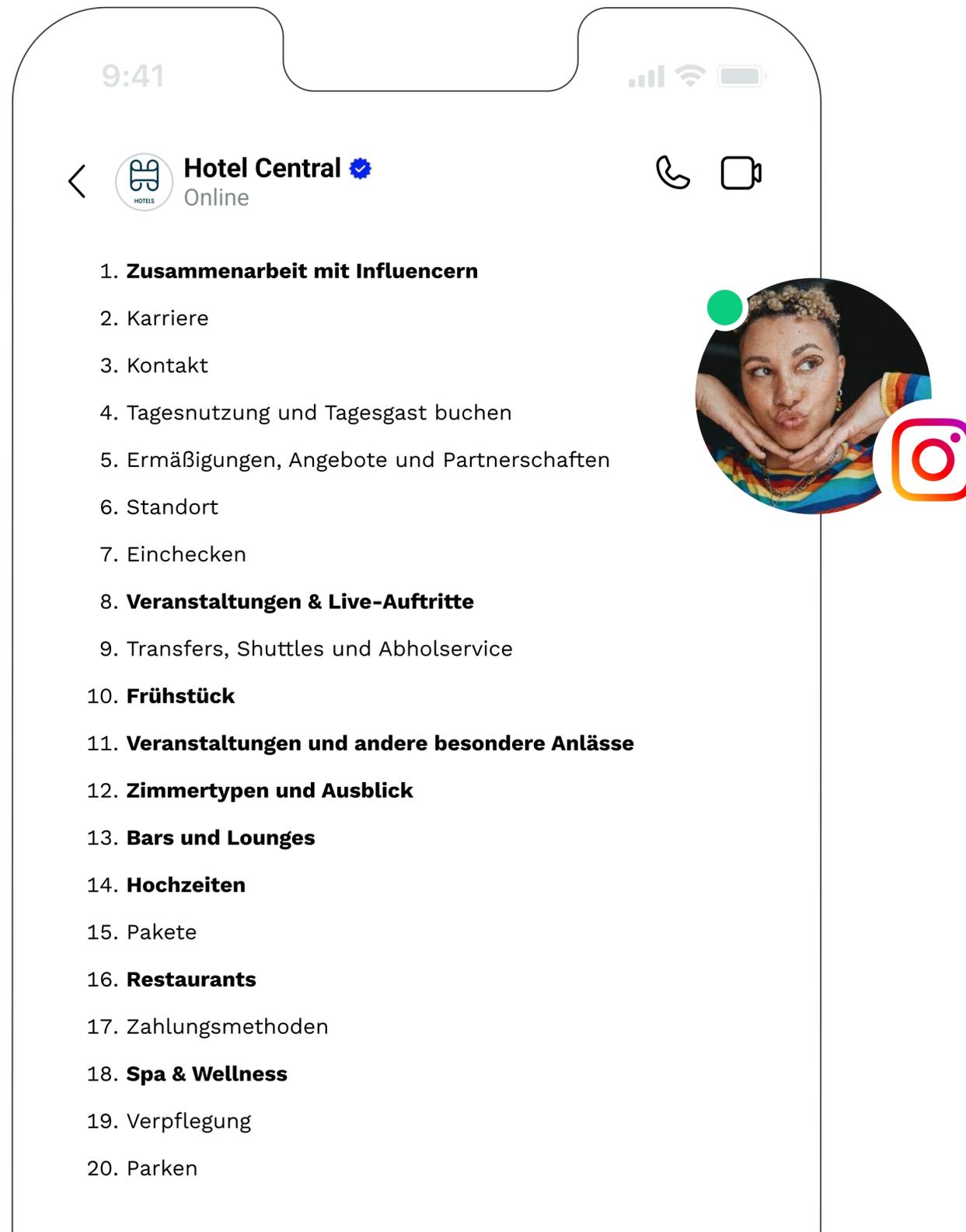
WhatsApp

In Europa und Südamerika ist WhatsApp die meistgenutzte Messaging-App und der bevorzugte Kommunikationskanal für zahlreiche Gäste. Neben den Trends gab es über diesen Kommunikationskanal einige Themen, die über die Phase vor dem Aufenthalt hinausgingen, wie Anfragen zum WLAN (#11), Frühstück (#13) und Gepäck (#15), sowie die Anfrage, eine Bewertung abzugeben (#8).



Facebook Messenger

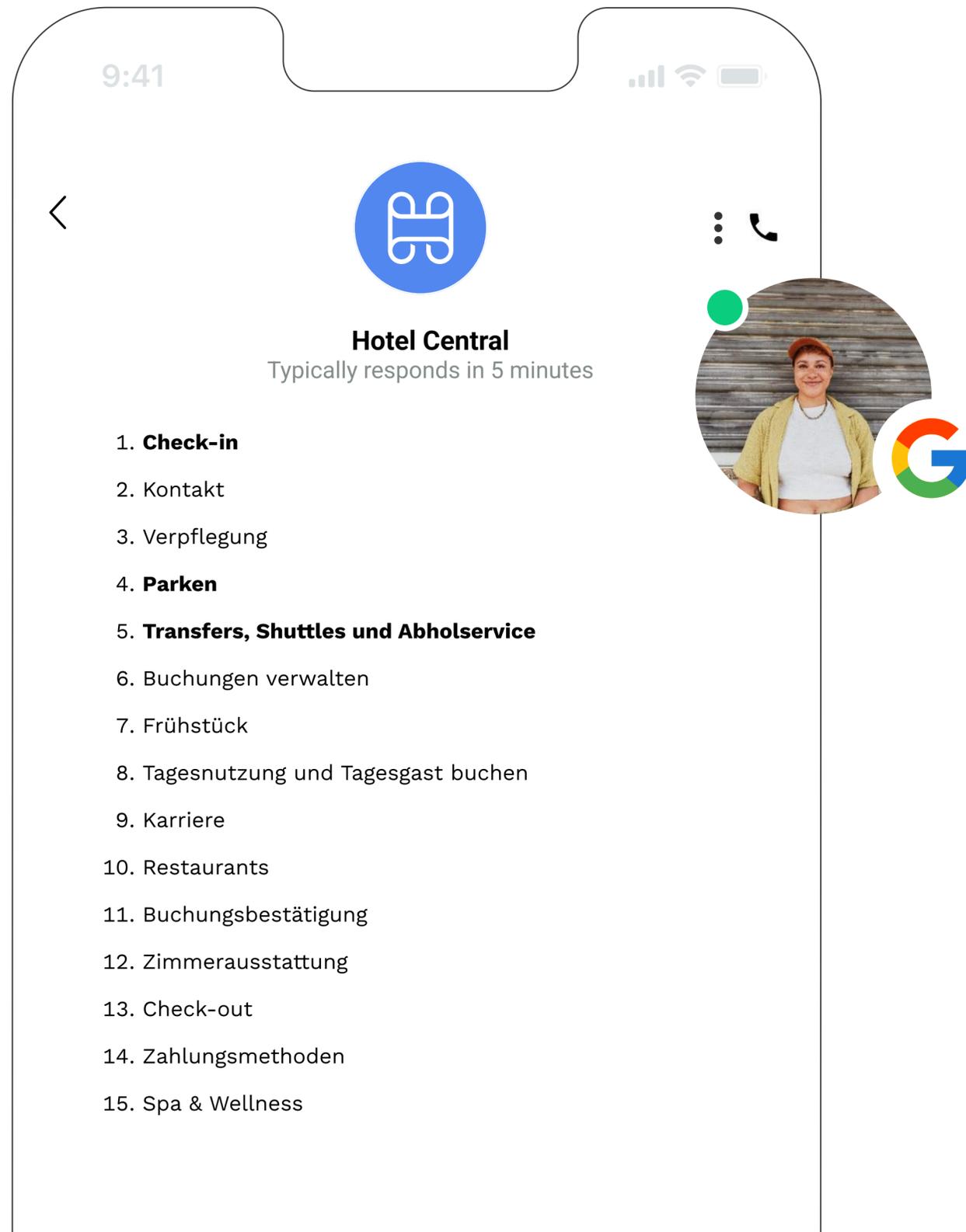
Über diesen Kommunikationskanal wurden besonders häufig nach den Annehmlichkeiten des Hotels gefragt, wie Restaurants (#1), Buffet (#5), Casino (#16) oder Aktivitäten für Kinder (#8). Allerdings gehören auch allgemeine Fragen zu Berufsmöglichkeiten (#2) und Ermäßigungen (#3) zu den beliebtesten Anfragen.



Instagram

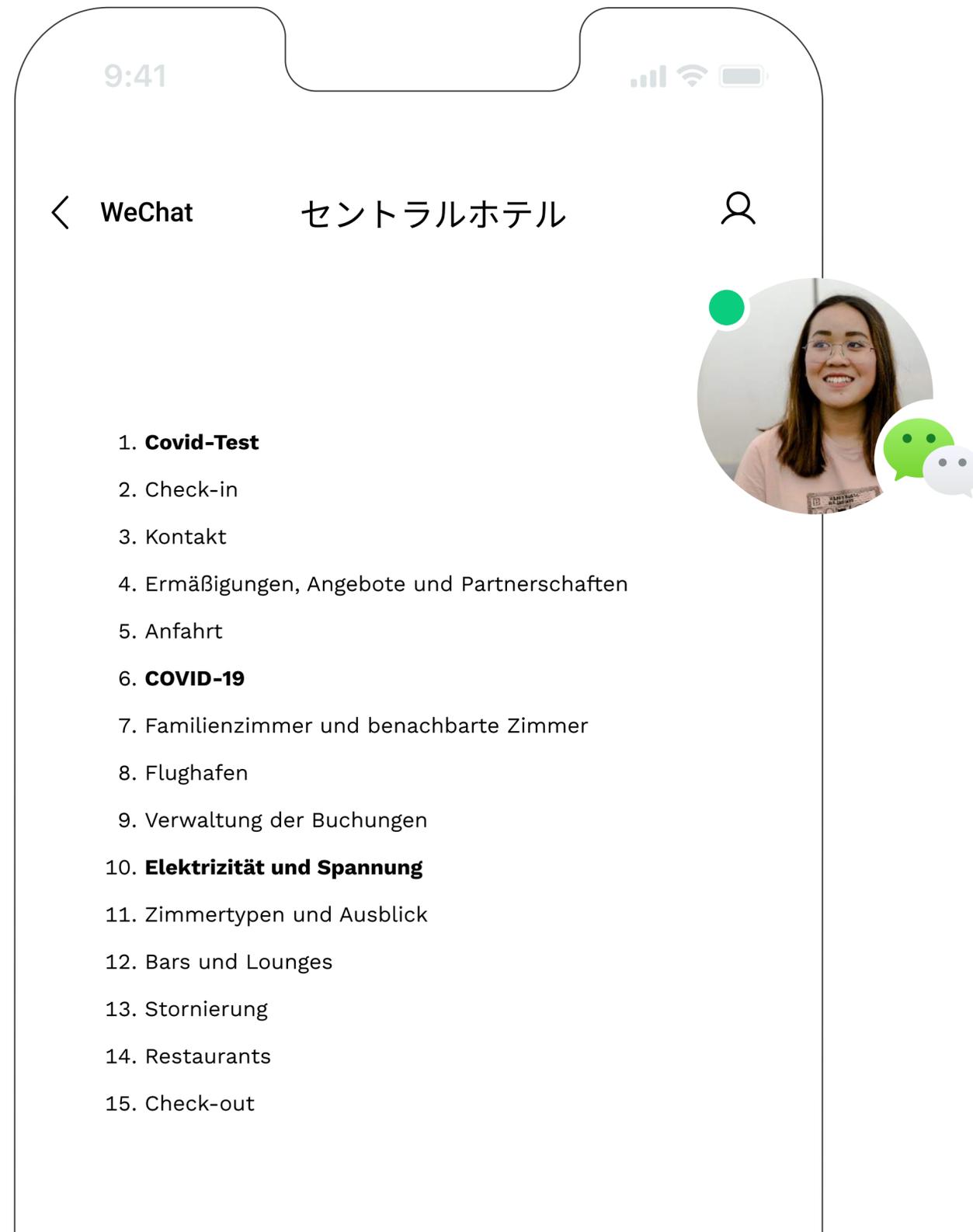
Es ist wahrscheinlich keine Überraschung, dass die meistgestellte Frage auf dieser Plattform mit Influencern zusammenhängt. Immerhin hat Instagram den Aufstieg des Influencer-Marketings ermöglicht. Als primär visuelle Plattform, die von Lifestyle-Inhalten dominiert wird, bietet sie eine hervorragende Möglichkeit, das Ambiente und die Einrichtungen Ihres Hotels vorzustellen. Von der geschmackvollen Zimmerausstattung und der atemberaubenden Aussicht (#12 - an sich ein beliebtes FAQ-Thema) bis zu den Spa-Einrichtungen (#18), den köstlichen Speisen in Ihrem Restaurant (#10 und #16) oder den bunten Cocktails an der Bar (#13).

Durch die ansprechende Präsentation Ihres Hotels auf dieser Plattform können Sie auch Interesse an der Organisation von Live-Events, Hochzeiten und anderen besonderen Anlässen wecken (Nr. 8, Nr. 14 und Nr. 11). Nutzen Sie dieses Interesse, indem Sie eine klare Liste der Dienstleistungen und Einrichtungen erstellen, die für Veranstaltungen zur Verfügung stehen.



Google Business Profile (ehemals Google My Business)

Diese Plattform ist die einfachste Möglichkeit, ein Hotel direkt aus den Google-Suchergebnissen auszuwählen und während der Erkundung von Google Maps eine Frage zu stellen. Logistische Fragen sind hier sehr beliebt, angefangen bei der Bestätigung der Check-in-Zeiten (Nr. 1) hin zu Fragen bezüglich Parkmöglichkeiten und Transfers (Nr. 4 und 5). Diese Themen stehen im Einklang mit den allgemeinen Trends der Anfragen.



WeChat

Die Kommunikationsplattform zeigt einen signifikanten Trend in Themen, die mit COVID-19 zusammenhängen (#1, #6). Dies ist wahrscheinlich auf die dominante Beliebtheit der App in China und den Ländern in Südostasien sowie auf lokale Änderungen im Zusammenhang mit pandemiebedingten Richtlinien im Jahr 2023 zurückzuführen. Ein weiteres beliebtes Thema, das sich von den allgemeinen Trends unterscheidet, betrifft Elektrizität und Spannung (#10), was wahrscheinlich bei internationalen Reisenden außerhalb Asiens üblich und wichtig ist.

Die Konversations-KI von HiJiffy kann in **Facebook, Instagram, WeChat, Google Business Profile, WhatsApp, Line, Telegram, SMS und E-Mail** integriert werden und bietet zudem ein eigenes **Live-Chat-Widget** für die Website.



WhatsApp

Google

- Pre-stay
- In-Stay
- Departure

Telegram

Messenger

80%
AUTOMATION
RATE
↑ 16%
from previous 30 days

Hi! I am a virtual as
I can help you boo
upcoming stay.

Yes, I would like to
availability for nex

Type your message here..

Hi! I am a virtual assistant and
I can help you book your
upcoming stay.

Yes, I would like to check the
availability for next week.

Write a reply...

Automated conversation | </> by Hijiffy

LINE

WeChat

Weitere FAQ-Themen

Obwohl die KI von HiJiffy bereits auf über **200 branchenspezifische Themen** spezialisiert ist, trainieren wir sie immer wieder auf neue Themen, wenn wir Bereiche mit Entwicklungsbedarf identifizieren. Einige der neuesten Nischenthemen, die wir hinzugefügt haben, umfassen:

Sportangebote

Sportausrüstung

Do you have paddel lessons?



Schlösser und Sicherheit

Lobby

How do I lock my door?



Fahrradparkplatz

Kunst

Do you have a safari route?



Suiten

Do you have bicycle parking?



Tipps

Gästeduschen Schlafsäle für Frauen

Hausordnung

Do you sell artworks?



Schließfächer

Saisonale Interessenspitzen

Im Vergleich zum vorangegangenen Quartal haben wir einen Anstieg der Anfragen zu den folgenden Themen festgestellt:

Themen im Zusammenhang mit Wasser (Nr. 1) und Outdoor-Aktivitäten (Nr. 3) werden mit dem Beginn des Sommers erwartet, möglicherweise auch in Verbindung mit einem Anstieg von Nachrichten von Influencern (Nr. 7). In der Hochsaison ist zudem mit einem Anstieg der Anfragen zur Abgabe einer Bewertung (#6) zu rechnen.

Auffällig ist auch, dass Gäste vermehrt nach Empfehlungen für lokale Speisen und Getränke (#5) sowie den besten Einkaufsmöglichkeiten (#4) fragen. Interessanterweise nahm das Interesse an langfristigen Vermietungen (Nr. 2) zu, was mit der zunehmenden Mobilität und Fernarbeit in Verbindung stehen könnte. Dies erfordert jedoch weitere Untersuchungen.

Can i add an extra tent?



1.Pool

Can i have an extra towels?



Badetücher, Sonnenschirme und Liegestühle

2.Langfristige Vermietung

Do you have vegan options on the menu?



3.Camping

4.Shopping

5.Küche

6.Hotelbewertungen

I need to update my reservation



Can i use the code EXTRA10%?



7.Influencer

Jedes Team, das mit Gästen zu tun hat, kennt die Anekdoten über die ungewöhnlichsten und seltsamsten Gästeanfragen, die es erhalten hat, und das gilt auch für unsere Konversations-KI:

Können Sie sicherstellen, dass meine Zimmernummer ungerade ist?



Ich habe 2 Hunde mitgebracht, die weniger als 7 kg wiegen. Ist das in Ordnung?



Sind kleine Hände erlaubt?



Kann ich meine eigene Bettwäsche und Kopfkissen mitbringen?

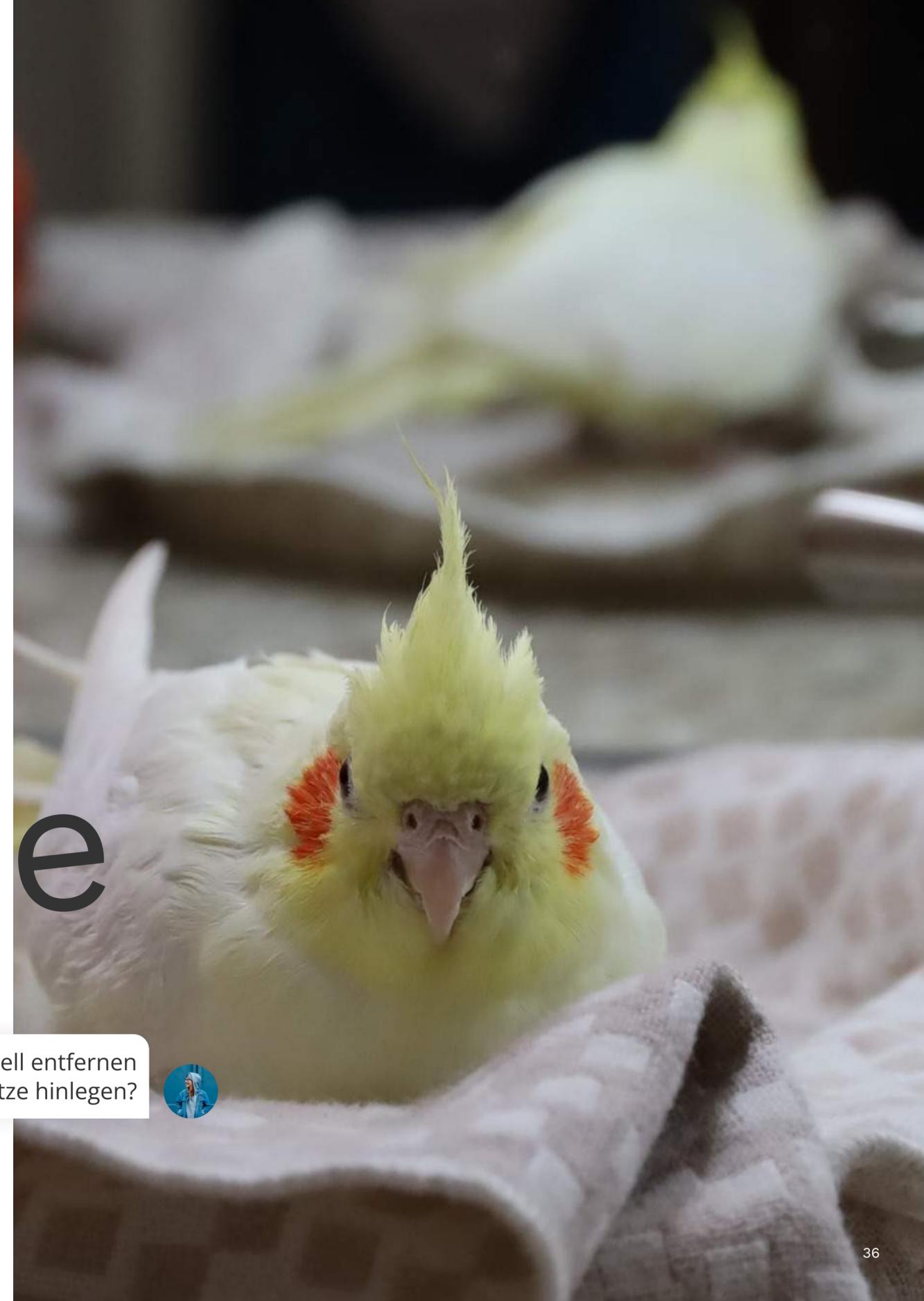


Kann ich mein exotisches Haustier mitbringen?

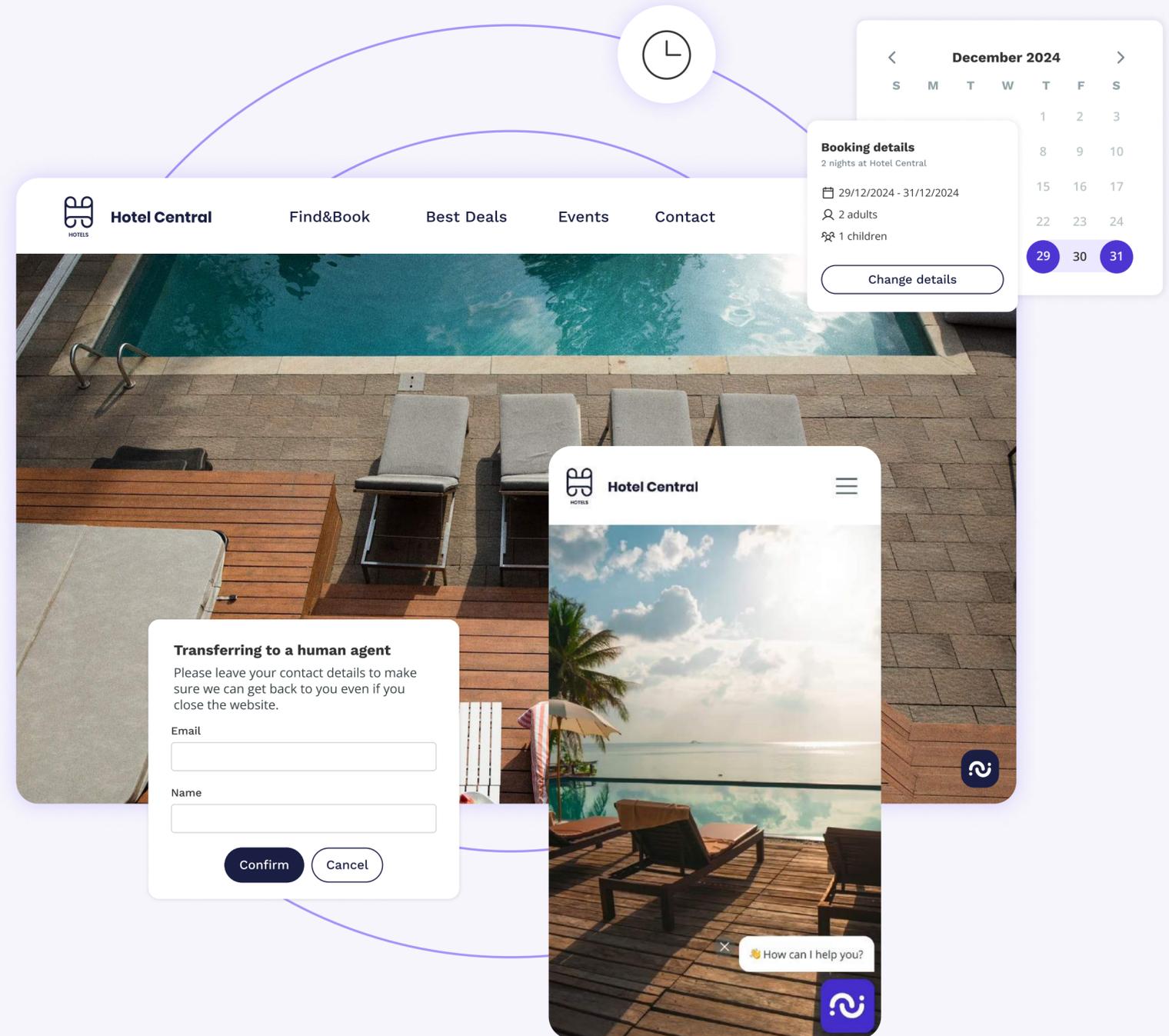


Ungewöhnliche Fragen

Können Sie das Bettgestell entfernen und nur die Matratze hinlegen?



Wenn unsere Konversations-KI eine Suchanfrage nicht erfolgreich lösen kann, wird sie das Gespräch nahtlos an Ihre Mitarbeiter weiterleiten. Im Durchschnitt **liegt der Bedarf an Unterstützung durch das Hotelpersonal unter 15 %.**



Zusammenfassung

In diesem Bericht haben wir unsere Analyseergebnisse zu den am häufigsten gestellten Fragen von Reisenden und Gästen an Hotels mit Ihnen geteilt. Diese Daten können Ihnen und Ihren Teams dabei helfen, sicherzustellen, dass Ihr Hotel bereits vor der Buchung alle benötigten Informationen öffentlich zugänglich bereitstellt.

Wenn Ihre Teams überfordert sind, die Vielzahl an Anfragen über die verschiedenen Kommunikationskanäle in Echtzeit zu beantworten, zögern Sie nicht, sich an uns zu wenden. Wir helfen Ihnen gerne weiter. Vereinbaren Sie einen Termin für eine persönliche Demo, um zu sehen, wie unser Gästekommunikations-Hub Ihnen helfen kann:



Automatisierte Beantwortung von häufig gestellten Fragen (FAQs)



Unterstützung bei der Buchung per Chat



Automatischer Versand von Willkommensnachrichten



Vereinfachung des digitalen Check-in und Check-out



Bearbeitung interner Anfragen



Versenden von personalisierten Up- und Cross-Selling-Kampagnen



Durchführung von Zufriedenheitsumfragen und Gästebewertungskampagnen

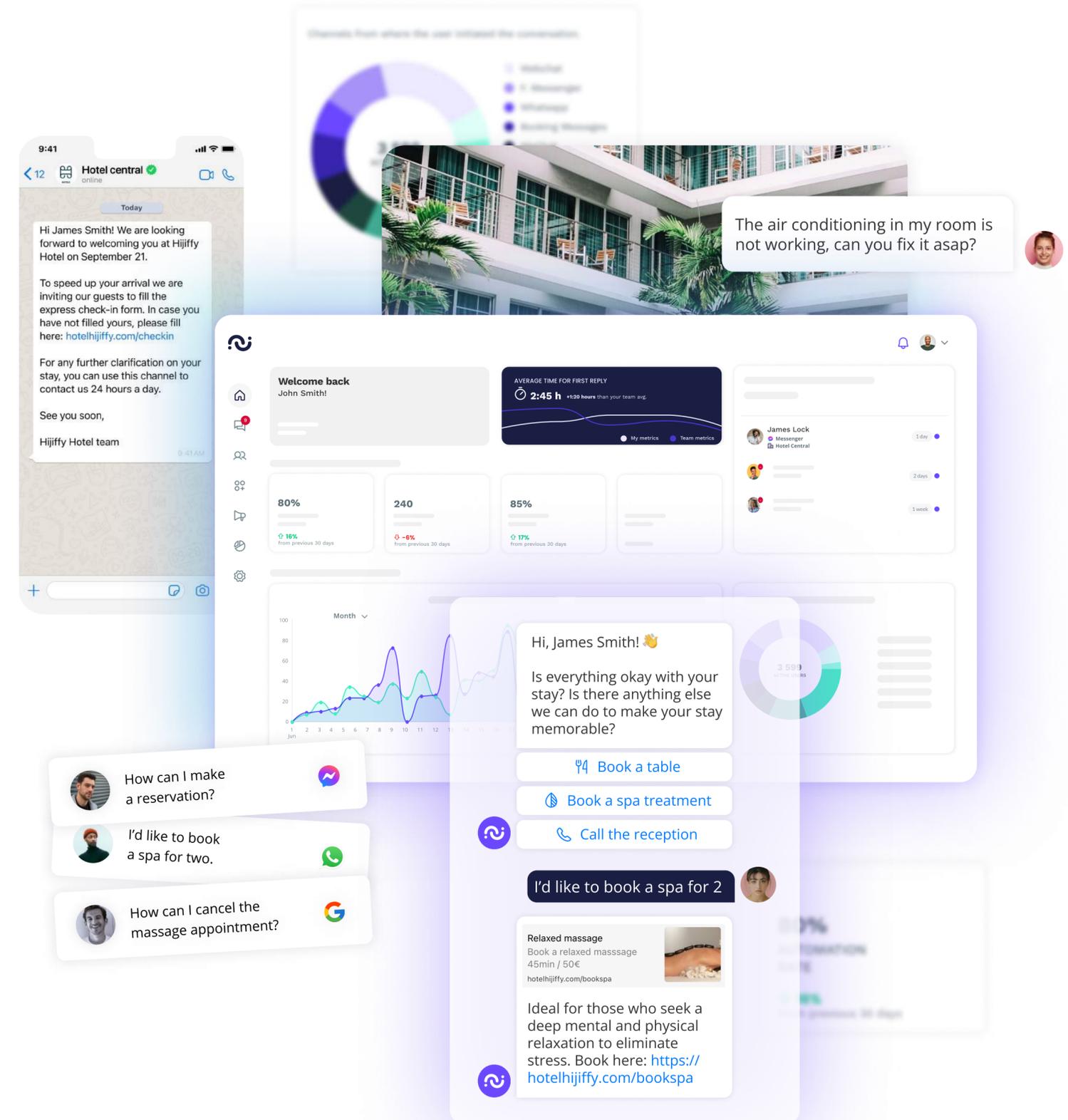
Mit HiJiffy bleiben keine
Gästeanfragen
unbeantwortet!



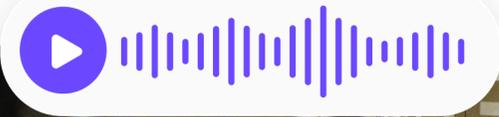
Über HiJiffy

HiJiffy wurde im Jahre 2016 mit dem Ziel gegründet, **die fortschrittlichste Konversations-KI für die Hotellerie** zu entwickeln. Auf der Suche nach der idealen Verbindung zwischen Hotels und ihren Gästen, hat HiJiffy ein **leistungsstarkes Gästekommunikations-Hub** geschaffen.

Dank der firmeneigenen KI – **Aplysia OS** – ermöglicht HiJiffy Hoteliers, ihren **Umsatz** durch Direktbuchungen und Upselling zu steigern, während gleichzeitig **repetitive Aufgaben automatisiert** werden, um Betriebskosten zu senken und Personalmangel zu bewältigen.



I need to update my reservation



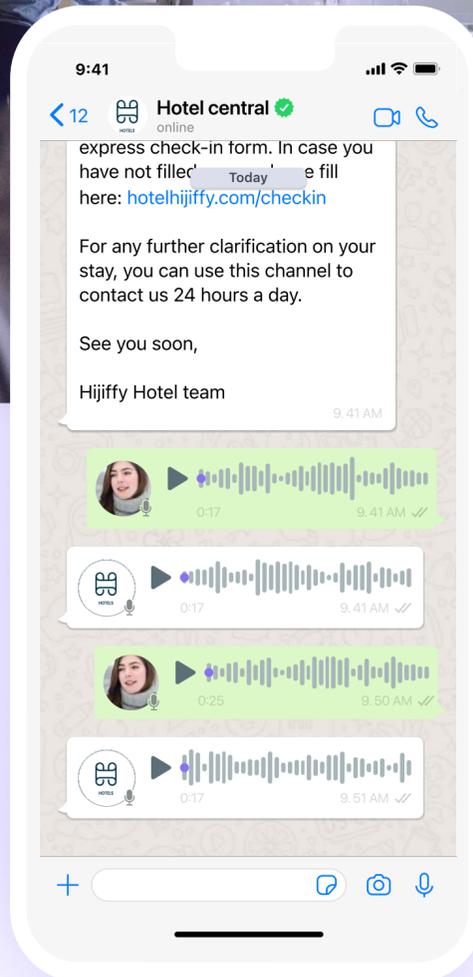
Seamless integrations

- GUESTCENTRIC ROIBACK
- MEWS EXPERIENCE
- Host planet
- Guestline sequoiasoft

50+ integrations

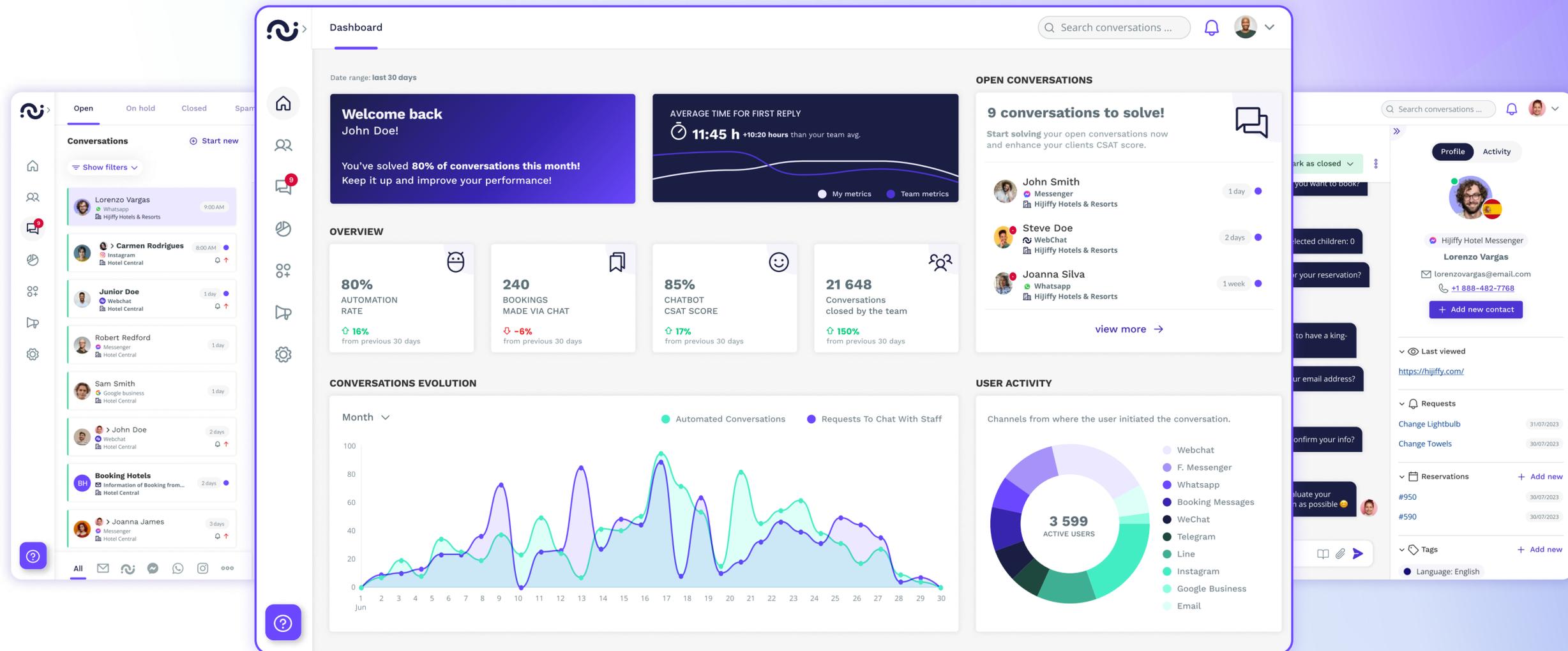
Hi, I'm in room 456, and I would like to have a king-size bed please.

こんにちは、456号室にいます。キングサイズのベッドをお願いします



Im Jahr 2023 vertrauen mehr als 1.800 Hotels in über 50 Ländern auf die Omnichannel-Lösung von HiJiffy – der Gästekommunikations-Hub. HiJiffy vereint innovative Technologien wie selbstlernende KI, Stimmungsanalyse, Sprachassistentz, GPT-4 und vieles mehr, um die **Gästekommunikation zu revolutionieren.**

Kundenerlebnis an einem Ort verwalten



Zentralisieren, automatisieren und **messen** Sie Ihre Kundenbetreuung und Kommunikation in einer einzigen leistungsstarken Plattform.

Verbinde dich mit uns

info@hijiffy.com

+351 21 123 0217

hijiffy.com



[Hotel Tech Report](#)

[#workatHiJiffy](#)

[Buchen Sie eine Demo](#)