

KOMMUNIKATION

MACHEN NEWSLETTER IN HOTELS ÜBERHAUPT SINN?

FRAGE: Für unsere Hotelgäste erstellen wir jeden Tag einen Newsletter, den wir jeweils auf die Zimmer verteilen und beim Frühstück auflegen. Aber wir haben das Gefühl, dass er nur wenig beachtet wird. Machen solche Newsletter überhaupt Sinn?

H. Z., Hotelier, Lenzerheide



Nora Fehr, Expertein für Marketing und Kommunikation.

ANTWORT: Gäste-News sind für die Ferienhotellerie ein interessantes und vielseitig einsetzbares Kommunikationsmittel. Sie informieren über das Geschehen im Hotel und in der Destination, vertragen besondere Ausflugstipps, machen auf spezielle Angebote aus dem Weinkeller oder dem Wellness-Shop aufmerksam und geben, zum Beispiel in Form von Mitarbeiterporträts oder Kochrezepten, Einblicke hinter die Kulissen. Geschickt eingesetzt, sind solche Gäste-Zeitungen Informationstool, Image- und Verkaufsförderungsinstrument in einem.

Um Ihrem Newsletter zu mehr Aufmerksamkeit zu verhelfen, genügt es vielleicht, ihn noch prominenter aufzulegen. Zu überprüfen sind dann aber auch die Inhalte, der Sprachstil, die Gestaltung (vor allem Schriftart und -grösse, Bildqualität, Grafikelemente) und der Erscheinungsrhythmus. Die Gäste sollen den Newsletter als Teil des Dienstleistungsangebotes des Hotels wahrnehmen und schätzen. Dieses Ziel lässt sich auf verschiedene Art erreichen. Ob Sie sich nun für einen täglichen A4-Flyer mit rein informativem Cha-

rakter entscheiden oder jeweils ein Wochen-Bulletin erstellen, das auch unterhaltende Elemente enthält, hängt von Faktoren wie Gästemix, Aufenthaltsdauer oder interne Ressourcen ab. Apropos Ressourcen: Der Aufwand für die Newsletter-Herstellung lohnt sich vor allem dann, wenn Sie die Texte mehrfach einsetzen und – in angepasster Form – etwa auch auf Facebook, im nächsten Kundenmailing oder in den Mitarbeiterinfos publizieren.

PS: In meiner Souvenir-Sammlung finden sich diverse gut gemachte Hotel-Newsletter, die ich zur Erinnerung aufbewahre und auch gerne an interessierte Bekannte weitergebe. So nachhaltig können Gäste-Newsletter wirken... **H**

Die Autorin: Nora Fehr ist eidg. dipl. PR-Beraterin bei Dr. Schenker Kommunikation AG in Bern. Zuvor wirkte sie als Kommunikationsleiterin bei Hotelleriesuisse. Sie ist auch als Expertein an den Berufsprüfungen für eidg. dipl. Marketingfachleute tätig. **Kontakt:** n.fehr@schenkerkom.ch
www.schenkerkom.ch

FOOD & BEVERAGE

WIE VIELE FLASCHENWEINE IM OFFENAUSSCHANK?

FRAGE: Wie viele Flaschenweine (weiss und rot) soll man in einem Hotel-Restaurant mit 120 Plätzen (Vierstern-Hotel) im Offenausschank anbieten? Und wie sollten die Weine zusammengestellt sein (Herkunft, Traubensorten usw.)? Und nach welchem Faktor sollten diese Weine berechnet werden?

T. H., Sommelier, Zürich



Adrian Oehen, Leiter Gastronomie im Art Deco Hotel Montana Luzern.

ANTWORT: Eine generelle Regel über die Anzahl der Weine, die im Offenausschank angeboten werden, gibt es nicht.

Viele Betriebe haben seit der Einführung der 0,5-Promille-Grenze das Angebot des Weinkellers mit 0,375-Liter-Flaschen erweitert. Ich persönlich finde es schöner, ein attraktives Angebot an edlen Tropfen im Offenausschank anzubieten und diese regelmässig zu wechseln sowie saisonal anzupassen. Ein Restaurant mit 120 Plätzen kann durchaus 20 oder mehr Weine offen anbieten.

Bei der Zusammenstellung sollten das Gastronomiekonzept (italienisch, schweizerisch usw.) und die Regionen/Länder, die bei den Gästen am beliebtesten sind, berücksichtigt werden. Dabei ist es wichtig, möglichst viele Traubensorten und Geschmacksrichtungen abzudecken – und nicht zuletzt sollten die Preise pro Glas variieren. **H**

Der Autor: Adrian Oehen, gelernter Koch und Absolvent der Hotelfachschule Belvoirpark Zürich, ist Leiter Gastronomie im Art Deco Hotel Montana Luzern (4 Stern Superior).

Kontakt: adrian.oehen@hotel-montana.ch
www.hotel-montana.ch

Hotelier ratgeber

LESER FRAGEN – EXPERTEN ANTWORTEN

Haben Sie Fragen zu aktuellen, brisanten oder kritischen Themen? Finanz- oder Personalprobleme? Fragen zu Marketing, Sales oder Food & Beverage? Unsere Experten, alles renommierte Spezialisten aus der Hotel- und Gastronomieszene, beantworten Ihre Fragen kompetent und aktuell.
ratgeber@hotelier.ch