

## Online-Buchungen fressen zu viel Zeit

Wie digital muss ein Hotel sein? Warum Digital Natives keine Lust haben, eine Reiseentscheidung selbst zu treffen

Philipp Riederle, geboren am 09.10.1994, ist Entrepreneur, Keynote Speaker und Digital-Experte. Auf diversen Fachkongressen, Medienkonferenzen und Unternehmensveranstaltungen spricht er zu seinen Herzenthemen ‚Social Media‘, ‚Generation Y‘ und ‚Zukunft der Arbeit‘. Dort begeistert er durch Eröffnung neuer Perspektiven für den Umgang mit der ‚Generation Y‘.

**HoPa Magazin (HoPa): Als Digital Native eilt Ihnen der Ruf voraus, dass im Web alles schnell gehen muss, sonst hat der Anbieter keine Chance. Können Sie dies für die Hotellerie präzisieren?**

Philipp Riederle (PR): Wir, die Generation Y, bewegen uns im Netz so, wie sich unsere Großeltern in Reisekatalogen und Kursbüchern der Deutschen Bahn bewegt haben – nur erhalten wir unsere Informationen wesentlich schneller! Wir müssen daher schnell abwägen, was für uns in diesem Moment relevant ist oder nicht und entscheiden dann rasch.

**HoPa: Komplizierte Buchungsanfragen, Vorschläge auf Buchungsportalen und Hotel-Webseiten, wo man aus einem großen Portfolio wählen kann, sind dann wohl nicht das, was Sie suchen?**

PR: Genau, wir wollen anhand unserer Suchkriterien genau die Angebote vorgeschlagen bekommen, welche auf uns zugeschnitten sind. Aktuell ist dies echt ein Chaos, denn es gibt keine ordentlichen Meta-Suchmaschinen, Informationen sind austauschbar, Alleinstellungsmerkmale nicht klar erkennbar.

Die Suchkriterien müssen viel kleingliedriger sein, was heißt, dass die Gruppierungen und die darunterliegenden Einzelpunkte klug überlegt sein müssen.

**HoPa: Was ist Ihr größtes Anliegen an die Hoteliers?**

PR: Meinen geplanten Trip möchte ich gerne ganz detailliert in eine Suchmaske eingeben können und am Ende wird genau meine Traumdestination, mit ein oder zwei Alternativen, vorgeschlagen. Das kann gerne so weit gehen, dass ich bei einer Urlaubs-Buchung einen ganzen Tagesaktivitätsplan angezeigt bekomme. Wichtig ist die Einfachheit und Schnelligkeit beim Buchungsprozess.

**HoPa: Welche Kommunikation erwarten Sie bis zu Ihrem Check-in?**

PR: Das Hotel kann mir sehr gerne gezielte, an meinen geplanten Aufenthalt angepasste Informationen und Zusatzleistungen anbieten – aber bitte kein „volles Körbchen“, aus dem ich dann auswählen soll! Vor Ort freue ich mich, besonders bei einem Freizeitaufenthalt, über eine persönliche Ansprache – sonst könnte ich ja auch bei Airbnb buchen.

**HoPa: Und im Hotel selbst – was ist Ihnen dort besonders wichtig?**

PR: W-LAN und authentischer, dem Haus angepasster Service, gute Lichtverhältnisse – ich möchte mich einfach willkommen und wohl fühlen.



Foto: Philipp Riederle

**HoPa: Was möchten Sie der Branche mit auf den Weg geben?**

PR: Wir sind definitiv nicht die Generation ‚Weichei‘. Wir wollen gestalten, verändern und auf Augenhöhe kommunizieren. Wir sind ehrgeizig, suchen sinnvolle Herausforderungen und wollen uns für unsere Arbeit begeistern können. Wir haben riesiges innovatives Potenzial. Nutzt das!

