

Trends und Innovationen der Beherbergungsbranche

An der Schweizerischen Hotelfachschule Luzern (SHL) fand am 29. August der 3. Swiss Innovation Day der SHS Academy AG statt.



Bild: SHS

Am diesjährigen Swiss Innovation Day waren mehr als 150 Hoteliers und Hotelfachleute aus der ganzen Schweiz dabei. Beim diesjährigen Thema «Disruption in Hospitality» ging es um Fragen wie: Was sind die Folgen der digitalen Transformation für die Hospitality-Industrie? Wie lauten die jüngsten Trends und Entwicklungen? Welche Rolle spielen in Zukunft Themen wie künstliche Intelligenz, digitale Technologien oder Blockchain?

Im ersten Teil des Events sprachen hochkarätige Referenten und Experten. Moderiert wurde der Anlass von Wilhelm K. Weber, Partner bei Swiss Hospitality Solutions (SHS), Dozent und Experte für Revenue Management und Digital Marketing. Für «Wilko» Weber steht fest: Die digitalen Technologien haben grundsätzlich nur einen Zweck – sie sollen den Hotelier physisch, administrativ und organisatorisch entlasten. Die jüngsten digitalen Technologien sind laut Weber «keine Science Fiction, sondern pure Realität.» Dabei spiele zum Beispiel das Thema künstliche Intelligenz (Algorithmen) eine zentrale Rolle.

Blockchain im Tourismus

Der erste Themenschwerpunkt war Blockchain im Tourismus. «Blockchain wird sich in der Hotellerie und im Tourismus durchsetzen», ist Wilhelm K. Weber überzeugt. Doch was sind die konkreten Vorteile? Wie funktioniert Blockchain? Der international renommierte Blockchain-Experte Maksim Izmaylov (CEO Winding Tree) sprach erstmals in der Schweiz vor Hotelfachleuten über das Thema. Sein Referat gab den Event-Teilnehmenden Einblick in die Blockchain-Technologie. Dabei ging es auch um das disruptive Potenzial von Blockchain und konkrete Anwendungsbeispiele. Einfach und verständlich schilderte Maksim Izmaylov, worin der Nutzen von Blockchain für den Tourismus liegt und wie die Technologie den Hotelalltag schon bald verändern wird.

Als zweiter Referent trat der weltberühmte Trendforscher Herman Konings auf. Sein Thema: «Trends und Innovationen in der Hotellerie». Der belgische «Trendwatcher» gab in seinem Referat Einblicke in das Reisen der Zukunft, Industrie 4.0, Virtual Reality, Big Data und die Herausforderungen durch Klimaveränderungen und Gästepotenziale. Konings sprach unter anderem von der demografischen Entwicklung und den Folgen für den Tourismus, von «Baby Boomern» und «Master Boomern» und ihren Bedürfnissen und Reisegewohnheiten, von der Generation Y sowie von neuartigen Hotelkonzepten. Vor allem die «neuen Senioren» bergen laut Konings ein «enormes Potenzial für die Tourismusbranche».

Im dritten Referat stellte der Technologie-Forscher Dr. Beat Wissmath, Geschäftsführer von «w hoch 2» und Experte an der Universität Bern, die Frage: Was können Maschinen besser als Menschen? Das menschliche Verhalten sei oft nicht intelligent, deshalb könnten Maschinen und Technologien den Menschen in vielen Lebens- und Arbeitsbereichen effizient unterstützen und entlasten, so Wissmath. Sein Fazit, was die Hotellerie betrifft: «Es braucht in Zukunft den Gastgeber und die Maschine, die ihm hilft. Aber die Maschine kann den Menschen nie ersetzen.»

«Digitalisierung und analoge Technologien schliessen sich nicht aus»

Unter dem Titel «Hospitality-Superhelden des digitalen Wandels» sprach der international renommierte Zukunftsforscher und Innovationsexperte Dietmar Dahmen zu den Event-Teilnehmenden. Für das kommende Jahr sieht der Zukunftsexperte vor allem für jene schwarz, die sich nicht bewegen wollen. «Jedoch schliessen sich Digitalisierung und analoge Technologien nicht aus. Es gibt nicht den Kampf Analog gegen Digital, kein Schwarz-Weiss-Denken. Aber eine Ergänzung», so Dahmen. Die Digitalisierung werde Mitarbeiter nicht obsolet machen, aber ihre Aufgaben ändern. Ungeliebte Teile des Jobs würden künftig Maschinen übernehmen.

«Service-Roboter werden zum Standard-Erlebnis, die dem Kunden einen Überblick geben. Künstliche Intelligenz wird das gesellschaftliche Leben verändern.» Dahmen nennt das «Digitales Upgrade». Dadurch rückt das Menschliche wieder mehr in den Mittelpunkt. «Menschen können ihrer Berufung folgen, und nicht nur einen Beruf ausüben.» Gerade ein Tourismusland wie die Schweiz werde sich durch die Servicequalität gut positionieren können. «Die Qualität der Menschlichkeit wird in digitalisierten Zeiten zunehmend wichtiger».

«Disruption ist ein Kampf»

Für Dietmar Dahmen steht fest: «Disruption attackiert immer das Bestehende oder die bestehenden Märkte. Das ist ein Kampf!» Aber dieser Kampf mache Sinn, so Dahmen, denn er bringe am Ende ein besseres Kundenerlebnis. Was den künftigen Arbeitsmarkt betrifft, so provozierte der Trendforscher mit Aussagen wie: «Arbeit ist schlecht! Die Menschen wollen es einfach haben und möglichst wenig arbeiten. Lassen Sie andere arbeiten, denn kreative Menschen arbeiten nie.» Und später meinte der Keynote-Speaker: «Der Kunde ist ihr Asset, nicht das Hotel. Stecken Sie ihr Geld in den Kunden – nicht ins Hotel. Im Mittelpunkt steht nicht das Hotel, sondern das Drumherum. Fokussieren Sie nicht, widmen Sie sich dem Drumherum, den Details und Kleinigkeiten.» Und noch etwas: «Wir müssen die Daten des Kunden haben. Die Frage ist nur: Gibt der Kunde seine DNA preis?»

Und, so Dahmen weiter: «Das Hotel ist wie eine Dose Red Bull. Nicht die Dose ist wichtig und führt am Ende zum Erfolg, sondern das ganze Drumherum: der Lifestyle, das Lebensgefühl und alle Dinge, die mit Red Bull verbunden sind.» Am Ende seiner rhetorischen Bühnenshow sagte Dahmen: «Qualität ist nicht relevant. Wichtig ist die Erwartung des Kunden. Sie, liebe Hoteliers, sind Erwartungsdesigner. Hören Sie auf den Kunden! Wer Zimmer hat, hat nichts. Wer die Gäste hat, hat alles. Und: Emotionen sind das Ding. Erfolg ist immer emotional und persönlich. Die Technologie macht, dass das Ding läuft.»

Podiumsdiskussion mit namhaften Hoteliers

Nach der Rede des deutschen Trend- und Zukunftsforschers folgte eine kurze Podiumsdiskussion mit den bisherigen «Hoteliers des Jahres» (Gesprächsleitung Hans R. Amrein). Raphael Wyniger (Teufelhof Basel), Fritz Erni (Art Deco Hotel Montana Luzern) und Felix Suhner (Balance Hotels) erklärten in kurzen Statements, was Ihnen die Referate zum Thema «Disruption in Hospitality» persönlich gebracht haben. Fazit: viele wertvolle und spannende Inputs sowie Hintergrundwissen aus erster Hand. Viele Inputs, die im Hotel der Zukunft im Sinne echter Innovationen umgesetzt werden können.

Der Nachmittag stand im Zeichen der Workshops. Dabei ging es um Themen wie «Next Generation Concepts», «Next Generation Mindset», «Next Generation Technology». Hinzu kamen die Präsentationen der Partner. Daniel Placic, Organisator des 3. Swiss Innovation Day, zeigte sich nach dem Event «sehr zufrieden» mit dem Anlass. (htr)

Publiziert am Freitag, 31. August 2018