

Die Digitalisierung fordert ihre Opfer

Von den Folgen der zunehmenden Arbeitsbelastung bleiben auch Hoteliers nicht verschont.

Technik soll Prozesse schneller machen und Mitarbeiterkosten einsparen. Auch die Digitalisierung hat vieles vereinfacht, so wird ein Offline-Check-in und -out mittelfristig der Vergangenheit angehören. Weniger Arbeit bescherte die digitale Kommunikation der Hotellerie dagegen nicht. Neue Stellen werden geschaffen, um an Réception oder im Sales der steigenden Kommunikationsflut gerecht zu werden. Wurde vor 20 Jahren ein- bis zweimal für eine Reservierung mit dem Gast kommuniziert, sind heute 30 Mails, SMS oder Whatsapps pro Reservierung nicht unüblich. Folgt die Antwort nicht innert zwei Stunden, wendet sich der Gast durchaus direkt an ihn, erzählt ein 5-Sterne-Hotelier. Und das wegen jeder erdenklichen Kleinigkeit. Selbst um 1 Uhr in der Nacht. Der Gast ist König.

Und der König respektive die digitale Omnipräsens fordert seine Opfer. Hoteliers verlieren ob der impliziten Forderung von allen Seiten, jederzeit erreichbar zu sein, die Kontrolle über ihre Zeit. Das Gefühl, sein Leben – kontrolliert – im Griff zu haben, ist dabei so wichtig wie Essen und Trinken, ein Grundbedürfnis. Nicht erfüllt führt es zu chronischem Stress. Das Perfide an der digitalen Dauerflut: Sie kam nicht von heute auf morgen. Sie kam schleichend und hat inzwischen mehr vom Leben jedes einzelnen im Griff, als einem recht und bewusst ist. Aber das Bewusstsein steigt.

Noch ist der Peak im Online-Business nicht erreicht. Doch das Bedürfnis nach «echtem» Offline-Leben gewinnt an Boden: In der «The Lobby» im Hotel Ambassador in Zürich, die am

7. Mai eröffnet, will man regelmässig Aktivitäten wie Brettspiel-Abende initiieren. Für das soziale Leben in der Hotel-Lobby mit nun grosser Bar statt Réception werden die bisherigen Réceptionsmitarbeitenden sorgen. Der zunehmende Online-Check-in gibt ihnen den Freiraum. Das Beispiel zeigt: Es braucht neue Strukturen, um das Digitale im Berufs- und Privatleben zum Gewinn zu machen.

Lesen Sie dazu auch den Beitrag aus der htr hotel revue: [Hoteliere kommen an ihre Grenzen \(https://www.htr.ch/story/hoteliere-kommen-an-ihre-grenzen-23449.html\)](https://www.htr.ch/story/hoteliere-kommen-an-ihre-grenzen-23449.html)



Gudrun Schlenczek
Publiziert am Montag, 13. Mai 2019