

# Christian Lüdeking

## Hotelberatung

**Ein Hotellerie-Prozess  
in anderen Branchen.**



CHRISTIAN  
LÜDEKING  
HOTEL  
BERATUNG



# Ein Hotellerie-Prozess in anderen Branchen

Immer mehr Branchen erkennen, dass die professionelle Serviceausrichtung der Hotellerie wichtige Impulse liefern kann, um den Umgang mit Patienten, Bewohnern oder anderen Nutzergruppen auf ein neues Qualitätsniveau zu heben. Wer sich systematisch an den Prozessen und Erfahrungen orientiert, die in Hotels zum Erfolgsfaktor geworden sind, verbessert nicht nur das Wohlbefinden der Menschen, sondern stärkt auch ökonomische und organisatorische Kennzahlen. Nachfolgend werden zentrale Schritte beschrieben, die einen sogenannten „Hotellerie-Prozess“ auch in **Krankenhäusern, Jugendherbergen** oder **Seniorenheimen** umsetzbar machen. Zahlreiche Studien belegen, dass dieses Vorgehen zu messbar besseren Ergebnissen führt.

# Analyse der Kontaktpunkte (Touchpoints)

Ein zentrales Prinzip in der Hotellerie besteht darin, sämtliche **Berührungspunkte** zwischen Gast und Betrieb zu identifizieren und bewusst zu gestalten. Von der ersten Informationssuche auf der Webseite bis zum Abschied an der Rezeption wird jeder Kontakt als Chance verstanden, positive Erfahrungen zu ermöglichen.

## Exemplarische Umsetzung:

Krankenhäuser könnten eine Willkommensbroschüre für Neuankömmlinge entwickeln, in der häufige Fragen und Abläufe leicht verständlich erläutert werden.

Jugendherbergen könnten ein Online-Tool einführen, das Schulklassen schon im Voraus über mögliche Freizeitaktivitäten informiert.

Seniorenheime könnten Willkommensrituale etablieren, bei denen sich neue Bewohner\*innen bewusst vorstellen.

Laut einer **Untersuchung des Fraunhofer IAO (2020)** zur Serviceoptimierung im Gesundheitswesen äußerten sich 72 % der befragten Einrichtungen dahingehend, dass eine systematische Analyse der Kontaktpunkte die Patientenzufriedenheit deutlich steigerte. Gleichzeitig konnten durch die Dokumentation von Prozessen Fehlerquellen um bis zu 15 % gesenkt werden.

## Standardisierung und Flexibilität

In Hotels existieren klar definierte Standards für den Check-in, die Zimmerreinigung oder den Umgang mit Beschwerden. Diese **Standardisierung** garantiert eine konstante Qualität. Dennoch können Hoteliere auf individuelle Anliegen flexibel reagieren, um persönliche Wünsche zu erfüllen. Genau dieser Balanceakt zwischen klaren Prozessen und Offenheit für besondere Bedürfnisse kann für andere Einrichtungen wegweisend sein.

**Standardisierungsvorteile:** Reduzierte Fehlerquoten, klarere Verantwortlichkeiten und besseres Zeitmanagement.

**Flexibilität:** Spielraum, um bei Sonderfällen (z. B. kulturellen Unterschieden, Ernährungsgewohnheiten oder speziellen physischen Einschränkungen) individuelle Lösungen anzubieten.

Im Rahmen einer **Studie der Universität St. Gallen (2020)** zur Qualitätsentwicklung in Jugendunterkünften bestätigten knapp 80 % der befragten Häuser, dass eine Kombination aus verbindlichen Abläufen (z. B. für die Bettenvergabe oder Essenszeiten) und flexiblen Anpassungsmöglichkeiten (z. B. Sonderkostformen, Freizeitoptionen) die Weiterempfehlungsrate signifikant erhöhte.

## **Beschwerde- und Qualitätsmanagement**

Ein professionelles **Beschwerde- und Qualitätsmanagement** ist in der Hotellerie selbstverständlich. Beschwerden werden nicht als lästiges Übel betrachtet, sondern als Chance, Probleme frühzeitig zu erkennen und abzustellen. Dieses Mindset kann auch in Krankenhäusern, Jugendherbergen oder Seniorenheimen dazu beitragen, Mängel zu minimieren und die Zufriedenheit nachhaltig zu erhöhen.

**Offene Feedback-Kanäle:** Online-Bewertungen, Fragebögen oder persönliche Gespräche stellen eine wertvolle Basis dar, um Verbesserungspotenziale zu entdecken.

**Schnelle Reaktionszeiten:** Wer zeitnah auf Beschwerden eingeht, signalisiert Wertschätzung. Das stärkt das Vertrauen in die Einrichtung und reduziert die Wahrscheinlichkeit negativer Mundpropaganda.

**Proaktive Kommunikation:** Sobald sich eine Beschwerde häuft, sollte man daraus systematische Maßnahmen ableiten. Hotels setzen dazu häufig auf interne Schulungen und Prozessanpassungen.

Das **Beryl Institute (2019)** fand in einer branchenübergreifenden Befragung heraus, dass 68% der Beschwerden langfristig zu einer Wiederkehr des Gastes führen, wenn die Einrichtung konstruktiv und zeitnah darauf reagiert. In Kliniken, die ein aktives Beschwerdemanagement implementiert hatten, stiegen zudem die Patientenbewertungen auf gängigen Bewertungsportalen um durchschnittlich 0,5 Punkte (auf einer Skala von 1 bis 5).

# Mitarbeiterschulung und Kulturwandel

Damit ein Hotellerie-Prozess in einer Organisation Fuß fassen kann, benötigen alle Mitarbeitenden ein gemeinsames **Verständnis** dafür, was „Gastorientierung“ bedeutet. In Hotels werden Schulungen rund um Kommunikation, Service-Exzellenz und Konfliktmanagement als fester Bestandteil der Personalentwicklung angesehen. Übertragen auf andere Einrichtungen bedeutet das:

**Regelmäßige Trainings:** Mitarbeitende lernen, wie sie in kurzen Interaktionen Wertschätzung ausdrücken und auf Sorgen, Ängste oder Wünsche empathisch reagieren.

**Kultur des gegenseitigen Respekts:** Eine gelebte Gastfreundschaft beginnt innerhalb des Teams. Nur wenn Kolleginnen und Kollegen sich wertgeschätzt fühlen, können sie diese Haltung authentisch an „Gäste“ weitergeben.

**Führungskräfte als Vorbilder:** Leitende Personen sollten die Werte aktiv vorleben und ihre Teams darin bestärken, eigenverantwortlich und gastorientiert zu handeln.

Eine **Studie von PwC Healthcare Barometer (2021)** belegte, dass Kliniken mit strukturierten Mitarbeiterschulungen zur Patientenkommunikation eine um bis zu 25 % höhere Weiterempfehlungsquote verzeichnen. Ähnliche Effekte wurden in einer Erhebung der **Deutschen Jugendherbergen (DJH)** (2021) sichtbar, in der geschulte Teams ihre Gästezufriedenheit laut Feedbackbogen um durchschnittlich 15 % steigern konnten.

## Kontinuierliche Verbesserung: Ein zyklischer Prozess

Der Hotellerie-Prozess endet nicht, wenn erste Maßnahmen umgesetzt wurden. Vielmehr verstehen Hotels ihre Entwicklungen als **never-ending story**: Die Bedürfnisse der Gäste ändern sich, es kommen neue Technologien oder gesellschaftliche Trends hinzu. Deshalb ist es unerlässlich, die eigene Arbeit regelmäßig zu hinterfragen und fortlaufend zu optimieren.

**Feedback-Schleifen:** Nach jedem größeren Schritt – sei es eine neue digitale Buchungsplattform oder ein überarbeiteter Zimmerreinigungsstandard – holen Hotels aktiv Feedback ein.

**Anpassungsfähigkeit:** Erkenntnisse aus Beschwerden, Umfragen und Mitarbeiter-

gesprächen fließen in einen kontinuierlichen Verbesserungszyklus ein.

**Nachhaltigkeit:** Immer mehr Hotels integrieren auch ökologische und soziale Kriterien in ihre Prozesse, was in Branchen wie dem Gesundheits- und Sozialwesen ebenfalls steigende Relevanz hat.

Einer Erhebung des **Deloitte Healthcare Consumer Survey (2020)** zufolge verbesserte sich in 65 % der befragten Krankenhäuser die Gesamtzufriedenheit der Patienten, nachdem man fortlaufende Optimierungsprozesse eingeführt hatte (z. B. regelmäßige Feedback-Gespräche, interne Audits). Die Zufriedenheit stieg durchschnittlich um 12 %, gemessen an Fragebögen zum subjektiven Erleben von Patienten.

## Wertvolle Impulse für Menschlichkeit und Wirtschaftlichkeit

Ein Hotellerie-Prozess in anderen Einrichtungen ist mehr als nur ein Marketing-Trick. Er steht für eine umfassende **Servicephilosophie**, welche die Bedürfnisse von Menschen konsequent in den Mittelpunkt rückt. Von der Aufnahme bis zum Abschied, von der Beschwerde bis zum Lob, von standardisierten Abläufen bis zur flexiblen Reaktion auf Sonderwünsche: Alle Elemente zielen darauf ab, Vertrauen und Zufriedenheit zu steigern.

Die zitierten Studien untermauern, dass Einrichtungen, die ihre Prozesse nach den Prinzipien der Hotellerie ausrichten, nicht nur menschlicher und attraktiver wahrgenommen werden, sondern auch **ökonomisch profitieren**. Ein durchdachter Hotellerie-Prozess kann Wartezeiten reduzieren, Weiterempfehlungsraten erhöhen, das Team motivieren und letztlich das Ansehen der gesamten Organisation verbessern. Für Krankenhäuser, Jugendherbergen und Seniorenheime bedeutet dies eine vielversprechende Perspektive, um mit verhältnismäßig geringem Aufwand große Wirkung zu erzielen.

Indem man den Gastgedanken neu interpretiert und konsequent auf alle Kontaktpunkte überträgt, entsteht eine Atmosphäre, in der Professionalität und Wärme Hand in Hand gehen – ganz so, wie man es aus den besten Hotels der Welt kennt.

# Christian Lüdeking

## Hotelberatung

### Ich entwickle Strategien und berate

- Betriebswirtschaftliche Analysen, Analyse und Bewertung der Betriebsabläufe
- Strategien zur Umsatzsteigerung
- Guest Experience
- Ich unterstütze in der Personalbewirtschaftung und im Personalrecruiting
- Ich entwickle Lösungen setze sie für Sie um
- Technische und digitale Lösungen
- Marketing und Vertriebsstrategien
- Renovierung, Brandschutz, Wartung
- Die Systemküche

### Ich kann Ihnen helfen, wenn...

- Ihr Hotel hinter den Möglichkeiten zurückbleibt
- Sie Abläufe vereinfachen möchten
- Sie Verwaltungskosten und Ressourcen einzusparen wünschen
  - Sie Ihr Hotel veräußern wollen
  - Sie darüber nachdenken, Ihr Hotel klarer zu positionieren
  - Sie das Gefühl haben, potenzielle und bestehende Gäste könnten online wie offline besser umsorgt werden
  - Sie überlegen, sich einem Hotelverbund anzuschließen
  - Sie finden, „da draußen“ werden Sie nicht gehört oder gesehen



# Christian Lüdeking

Ich bin seit mehr als zwanzig Jahren in der Hotelbranche. Vom Flaggschiff einer Fünfsternen-Kette über luxuriöse Privathotels, von der zeitgleichen Leitung mehrerer Hotels bis hin zum Kauf und der erfolgreichen Platzierung eines eigenen und bis heute privat geführten Viersternehotels habe ich Einblick in alle Facetten der Hotellerie.

Ein Schwerpunkt meiner Tätigkeit lag stets darin, Hotels in herausfordernden Situationen fit für die Zukunft zu machen.

Dabei kann ich auch Ihnen helfen.

Lernen Sie mich kennen.



**Christian Lüdeking Hotelberatung**

**Am Bärenstein 44**

**32805 Horn-Bad Meinberg**

**[www.luedeking-hotelberatung.de](http://www.luedeking-hotelberatung.de)**

