

Tophema

Online Birds unterstützt Platzl Hotel München in Sachen Online-Marketing

„Menschen lieben die Chatumgebung“

Um digitales Marketing kommen auch traditionelle Häuser nicht herum. Das Platzl lässt sich bereits seit einigen Jahren von Profis unterstützen. Online-Birds-Marketing-Manager Stefan Ninic weiß, worauf es jetzt und in Zukunft noch mehr ankommen wird.



1 Stefan Ninic, Online-Marketing-Manager bei Online Birds, unterstützt Hotels in Fragen ihrer Strategie im Netz.

2 Auch die Mitarbeiterinnen des Münchner Platzl Hotels nutzen verstärkt die Möglichkeiten digitaler Kommunikation.

Tophema

die Chatumgebung! Gemeinsam mit dem Platzl Hotel testen wir, wie der Chatbot angenommen wird und in welcher Form er den größten Nutzen für Gäste und Hotelmitarbeiter hat. Wichtig ist dem Platzl aber auch, dass der Bot die Kommunikation zwischen Team und Gästen auf keinen Fall ersetzt, sondern lediglich unterstützt.

Wo geht die Reise hin?

Wir sind überzeugt, dass die Themen „Künstliche Intelligenz“ und „erweiterte Realität“ in den nächsten Jahren eine immer größere Rolle spielen werden. Sprachassistenten wie Google Home oder Amazon Alexa werden in den kommenden Jahren noch intelligenter. Damit sind sie in der Lage, komplexe Kontexte zu verstehen und auch sprachliche Dialekte zu entschlüsseln. |

Hotel+Technik: Traditioneller Hotelbetrieb und modernes digitales Marketing – passt das überhaupt zusammen?

Stefan Ninic: Im Platzl Hotel wird Tradition mit modernen Elementen verbunden. Schöne Zimmer, guter Service, die Lage mitten in München, der Tagungsbereich und verschiedenste gastronomische Angebote: Genau nach solchen Merkmalen suchen viele potenzielle Gäste über Suchmaschinen. Daher versuchen wir, mit unserer Arbeit in den Bereichen SEO und SEA (Suchmaschinenoptimierung und -marketing) die Webseite des Hotels zu diesen Themen auffindbar zu machen.

Warum ist Online-Marketing so wichtig?

Es ist leichter als je zuvor, sich online über Produkte und Serviceleistungen zu informieren, sie zu vergleichen und direkt zu

„vor Ort“ stattfindet, ist es besonders wichtig, Interessenten zu überzeugen. Eine gute Online-Präsenz mit einer individuellen Strategie ist daher für touristische Dienstleister immens wichtig. Neben einer gut strukturierten und ansprechenden Website sind die Kanäle E-Mail-Marketing, Suchmaschinenoptimierung und Social-Media-Marketing nur einige von vielen wichtigen Faktoren.

Wie sehen die nächsten digitalen Marketing-Schritte für das Platzl aus?

Aktuell arbeiten wir an einem Chatbot. Dahinter verbirgt sich ein technisches Dialogsystem. Es wird die Mitarbeiter bei der Kommunikation mit dem Gast unterstützen. Häufig auftretende und wiederkehrende Anfragen können damit automatisiert beantwortet werden. Chatbots neh-

INFOS

+ www.platzl.de