

Kann man mit Tagungsräumen heute noch Kunden gewinnen?

FÜR EIN STADTHOTEL SIND GUT AUSGESTATTETE TAGUNGRÄUME, EINE GUTE GASTRONOMIE

UND BEQUEME ZIMMER SELBSTVERSTÄNDLICH.

So ist es nicht verwunderlich, dass der Kaiserhof in Münster, zentral gegenüber dem Bahnhof gelegen, gar nicht mehr mit diesen Attributen wirbt. Hotelchefin Anja Fenneberg erklärt, was dem Kunden heutzutage ihrer Erfahrung nach wichtig ist.

Hat der Tagungsraum ausgedient?

Absolut nicht! Als Hotel solche anzubieten, ist aber selbstverständlich geworden. Wir sind mit allen Mitbewerbern vergleichbar. Was uns ausmacht, ist das Drumherum und der Grund, warum Kunden sich für unser Haus entscheiden.

Was bieten Sie anderes als Ihre Mitbewerber an?

Zunächst einmal eine multivariable Buchbarkeit. Das bedeutet, dass wir dem Kunden vier Wege geben, seine Anfrage oder Buchung bei uns zu platzieren: persönlich via Telefon, E-Mail, über große Tagungsvermittler oder die Live-Buchungsmaschine auf unserer Homepage. Jeder hat seine Vorlieben oder Vorgaben, und wir sind über alle Wege erreichbar. Sogar über unsere Social-Media-Kanäle.

Die Live-Buchungsmöglichkeit auf der eigenen Homepage ist neu. Für welche Kunden ist dieser Weg geeignet?



WANDELBARE VERANSTALTUNGSRÄUME BIS 135 QM
(FOTOS: HOTEL KAISERHOF)

Für alle Kunden, die Standard-Tagungen bei uns buchen möchten. Online bieten wir Räume bis 110 m² zur direkten Buchung an. Hinzubuchbar sind Einzelleistungen, unsere beiden Ganztages-Pauschalen und Zimmer. Alles ist übersichtlich dargestellt und in wenigen Minuten erledigt. Das spart eine Menge Zeit!

Welche Besonderheiten bieten Sie noch an?

Unsere Businessgäste sitzen den ganzen Tag in Meetings und Tagungen. Neben einer gesunden Verpflegung bieten wir ihnen Raum für Entspannung. Der Hotel-Spa verfügt neben drei Saunen und zwei Whirlwannen über einen kleinen Fitnessbereich sowie einen Brainlight-Massagesessel. Damit ist eine so tiefe Kurz-Entspannung möglich, dass zwei Stunden Schlaf ersetzt werden! Des Weiteren bloggen wir regelmäßig.

Sie bloggen? In wie weit bieten Blogartikel einen Mehrwert für Ihre Kunden?

Unsere stellv. Leiterin für Vertrieb & Marketing, Julia Wieduwilt, schreibt seit 2015 unseren Hotelblog (www.kaiserhof-muenster.de/blog/), in dem auch wichtige Themen für unsere Geschäftskunden behandelt werden. *Wie die Auswahl eines guten Hotels zum Erfolg Ihrer Geschäftsreise beiträgt* zum Beispiel oder: *Was ist Catering? 10 wissenswerte Infos zum*



RENOVIERTES DOPPELZIMMER

Thema. Der aktuellste Artikel heißt: *Warum ein Rahmenprogramm bei einer Veranstaltung nicht nur für das Teambuilding wichtig ist*, und listet außergewöhnliche Rahmenprogramme in Münster und dem Münsterland auf. Mit diesem Artikel möchte Frau Wieduwilt unsere Bucher inspirieren, mehr aus ihren Veranstaltungen herauszuholen. Und für die Weihnachtsfeier steht im Artikel: *Mission „Organisation Weihnachtsfeier“: Tipps & Hilfe für ein gelungenes Fest*, eine praktische Checkliste zur Verfügung.

Die Artikel bündeln wichtige Informationen kompakt. Damit ersparen wir unseren Kunden lange, zeitaufwendige Recherchen. Empfehlen wir Partner, sind natürlich auch die Kontaktdaten und Links zu den Angeboten aufgeführt. Die steigenden Zugriffszahlen auf unseren Blog zeigen uns, dass wir wertvolle Informationen liefern, als Experten unseres Fachgebietes gesehen werden und einen echten Mehrwert bieten.

Womit begeistern Sie Ihre Kunden langfristig?

Mit einem kompetenten, herzlichen Service, Flexibilität und



MODERNE EINRICHTUNG

konstanten Investitionen. Kundenfeedback wird bei uns als ein wertvolles Gut behandelt. Zum Beispiel wurden die Zimmer der dritten und vierten Etage immer häufiger als „altbacken“ bezeichnet. Die Renovierung einer kompletten Etage ist eine große Investition. Doch das Haus hat sich dieser Herausforderung gestellt. Das Resultat sind 21 renovierte Zimmer seit diesem Januar, und weitere 25 folgen im Januar 2019.

Auch das WLAN entsprach nicht mehr den Gastanforderungen. Hier wurde im Herbst 2018 ein neues, leistungsstarkes WLAN installiert. Nun können unsere Gäste zwischen einem soliden Gratiszugang oder einem gebührenpflichtigen Highspeed-Zugang wählen. Weitere Investitionen in Tagungsräume und öffentliche Bereiche werden sukzessive getätigt.

Was ist die größte Stärke des Kaiserhofs?

Wir kennen das Spannungsfeld zwischen Bucher, Referent und Tagungsgast. Der Bucher hat bestimmte Vorgaben zu erfüllen, der Referent ist ein routinierter Profi, und für den Tagungsgast ist jede Veranstaltung etwas Besonderes, entsprechend erwartet er etwas Besonderes. Alle Beteiligten zufriedenzustellen ist die Herausforderung und unsere Stärke. Buchern geben wir mit dem Blog wertvolle Informationen an die Hand, mit der Buchungsmaschine eine zeitsparende Buchungsmöglichkeit und mit kulantem Vertragsbedingungen die heute benötigte Flexibilität. Referenten werden von unseren geschulten Fachkräften umsorgt. Viele sind zu Stammkunden geworden. Und Tagungsgästen bieten wir mit unseren gemütlichen Zimmern, ansprechenden Rückzugsmöglichkeiten und unserer sehr guten Gastronomie viel Grund, ins Schwärmen zu geraten.

► www.kaiserhof-muenster.de