

The Future of Hospitality: Zwei Expert*innen über Digitalisierung, Nachhaltigkeit und die Trends von morgen

Frankfurt am Main, November 2023. Wie können sich Gastronom*innen aktuellen Herausforderungen wie dem Fachkräftemangel stellen? Wie gehen sie mit dem steigenden Umweltbewusstsein der Gäste um? Und wie können kleine und mittelständige Betriebe mit der zunehmenden Digitalisierung und Online-Buchungsplattformen mithalten? Wertvolle Tipps für einen digitalen, nachhaltigen und zukunftsorientierten Geschäftserfolg im Hospitality-Bereich teilten die Expert*innen Dolores Semeraro und Regitse Rosenvinge-Thürmer in der vierten Folge der Digital Academy.

„Das Routinegeschäft – das ‚Business as Usual‘ – erschwert die Weiterentwicklung und den langfristigen Erfolg als Gastgewerbe“, erklärte **Dolores Semeraro** zu Beginn des Online-Events. Damit stieg die Tourismus- und Hospitality-Spezialistin direkt in das Thema der Stunde ein, denn die vierte Folge der Digital Academy drehte sich um „The Future of Hospitality – Innovative Trends für erfolgreiche Gastronom*innen“ und bot eine lösungsorientierte Plattform für die aktuellen Herausforderungen der Hospitality-Branche. Semeraro erklärte, „wie man vom ‚Business As Usual‘ zu einem langfristig erfolgreichen und nachhaltigen Unternehmen kommt“. Laut ihr wirken sich authentische und nachhaltige Marketingstrategien positiv auf die Produktentwicklung, die Betreiber*innen und Kund*innen aus. Dazu braucht es gewisse Voraussetzungen: „Die Bedürfnisse unserer Gäste haben sich verändert. Ziel ist es, Produkte zu verkaufen, die deren Anforderungen erfüllen. Dafür müssen wir die Bedürfnisse unserer Kund*innen verstehen und zeitgemäße, relevante Produkte anbieten“, so die Tourismus- und Marketing-Spezialistin. Die Wertschöpfungskette beginne im eigenen Betrieb – mit attraktiven Arbeitsbedingungen, Weiterbildungsmöglichkeiten, einer guten Infrastruktur, aber auch durch Abfallreduzierung und einer umweltfreundlichen Materialbeschaffung. Dabei sei der Einfluss der Kund*innen enorm: Verbraucher*innen legen immer mehr Wert auf eine nachhaltige Gastronomie- und Reisebranche. Sie sind erlebnisorientiert, möchten überrascht werden und innovative Gastronomie- und Hotelräume entdecken. Gastronom*innen müssen Betriebsmodelle hinterfragen, die Bedürfnisse der Gäste kennen und ihr Vertrauen gewinnen. Dann können sie nachhaltige Marketingstrategien und alternative Gastgewerbelösungen entwickeln, die den Anforderungen der Kund*innen entsprechen. Semeraros Tipp: Die Zusammenarbeit mit lokalen und regionalen Branchenakteur*innen, Initiativen und Partner*innen, die die eigene Marke sinnvoll ergänzen. Die gegenseitige Unterstützung setzt die Wertschöpfungskette in Gang, stärkt die Betriebe und generiert neue Kund*innen. Sie rät auch zur gemeinsamen Nutzung von Daten, um von langfristigen Prognosen zum Verbraucher*innenverhalten zu profitieren. „Probieren Sie sich aus, bleiben Sie innovativ und arbeiten Sie zusammen. Suchen Sie immer die direkte Kommunikation mit den Gästen. Wir spielen alle in diesem Ökosystem zusammen – wer weit gehen will, schafft das nur als Team“, empfahl die Expertin.

Mit der Frage „Wie kann die Digitalisierung in der Hospitality-Branche zielführend ein- und umgesetzt werden?“ betrachtete **Regitse Rosenvinge-Thürmer** die Herausforderungen durch die Digitalisierung. Die Beraterin und Gründerin von Regitse Rosenvinge Consulting

veröffentlichte ein Buch zu „Storytelling für Hotels“ und zählt zu den Top 25 Hospitality-Influencer*innen weltweit. Für sie ist digitaler Fortschritt der Schlüssel für langfristige Geschäftserfolge: „Nutzen Sie die Digitalisierung für sich: als Entlastung, Ergänzung oder Optimierung. Das Digitale kann das Live-Erlebnis nicht ersetzen, aber unterstützend zum Erfolg beitragen. Seien Sie da, wo Ihre Gäste sind – nämlich online.“ Zu den Top-Five der digitalen Marketingtrends in der Hospitality-Branche zählte sie Künstliche Intelligenz und Personalisierung. Durch die individuelle Bedienung werden Self-Service-Optionen wie ein digitaler Concierge-Service bei Verbraucher*innen immer beliebter. Der kontaktlose Service ist ein weiterer Trend im Hospitality-Bereich: Angebote wie der Self-Check-In gelten als effizienter, hygienischer, stressfreier und personalisierter und werden dadurch oft bevorzugt. Auch im Digitalen ist es wichtig, unvergessliche Erlebnisse zu schaffen und den Kund*innen ein Gefühl von Exklusivität zu geben. Dazu kann Augmented Reality beitragen: So schaffen interaktive Stadtpläne oder virtuelle Room-Touren zusätzliche Unterhaltung und einmalige Momente. Nicht zu unterschätzen ist der Einfluss von Social-Media-Kanälen als wichtige Tools, die die Entscheidung zur Buchung sowie die Erwartungen der Gäste stark beeinflussen. Um Kund*innen zu gewinnen und Alleinstellungsmerkmale hervorzuheben, sollten Gastgewerbebetriebe auf Plattformen wie Instagram, Pinterest, Twitter, Facebook oder Tripadvisor aktiv sein und auch Influencer zur Bewerbung nutzen. Diese Art der digitalen Interaktion mit den Gästen schaffe Sichtbarkeit, Transparenz und Vertrauen. Auch Bewertungsplattformen wie Google, Booking.com, Tripadvisor, Expedia und Facebook spielen eine entscheidende Rolle: Um das Image zu stärken und um ein Gemeinschaftsgefühl zu schaffen, riet die Expertin zu stetigem Austausch und Interaktion – denn je aktiver und präsenter online, desto seriöser und vertrauenserweckender wirken Hotel- und Gastronomiebetriebe auch live.

Trotz der verschiedenen Perspektiven auf die Zukunft der Hospitality-Branche waren sich die Expert*innen einig: Auch kleine und mittelständische Gastronomie- und Hotelbetriebe können den Geschäftserfolg sichern und digital und nachhaltig voran gehen. „Kommunizieren Sie mit Ihren Gästen, lernen Sie Ihre Bedürfnisse kennen und bieten Sie exklusive, maßgeschneiderte Erlebnisse. Das schafft Vertrauen, Markentreue und Wettbewerbsfähigkeit“, so Rosenvinge-Thürmer.



In der vierten Folge der Digital Academy gaben die zwei Expert*innen Einblicke in die Zukunft der Hospitality-Branche und teilten ihre Tipps für erfolgreiche Gastronom*innen.

Digital Academy: Jetzt streamen und vernetzen

Die Aufzeichnung des Online-Events steht ab sofort in der [Mediathek der Digital Academy](#) in Deutsch und Englisch zur Verfügung. Mit der Digital Academy bieten die Konsumgütermessen Ambiente, Christmasworld und Creativeworld auf einer Plattform zielgruppenspezifische Online-Events zu wichtigen Themen, die die Konsumgüterbranche bewegen. Sie finden ganzjährig im Zweimonatsrhythmus statt, können jeweils in Deutsch und Englisch mitverfolgt werden und halten mit Impulsvorträgen und Diskussionsrunden von Expert*innen fundiertes Branchenwissen, Denkanstöße und praxisnahe Tipps bereit. Alle Teilnehmer*innen der Digital Academy erhalten neben dem Zugang zum

Vortragsangebot weiteren Mehrwert: Sie profitieren unterjährig von der KI-gestützten Matchmaking-Funktion. Über diese können sie sich ganzjährig vernetzen und austauschen. Die **5. Folge** der Digital Academy widmet sich dem Fokusthema Retail und findet am **17. Januar 2024** statt. Die Anmeldung zur kostenlosen Nutzung der Digital Academy erfolgt unter consumergoods.digital.messefrankfurt.com.

Die Ambiente, Christmasworld und Creativeworld finden auch zukünftig zeitgleich auf dem Frankfurter Messegelände statt:

Ambiente/Christmasworld: 26. bis 30. Januar 2024
Creativeworld: 27. bis 30. Januar 2024

Hinweis für Journalist*innen:

Inspirationen, Trends, Styles und Persönlichkeiten entdecken Sie im Ambiente Blog und weiteres Expertenwissen auf Conzoom Solutions.

Presseinformationen & Bildmaterial: ambiente.messefrankfurt.com/presse | christmasworld.messefrankfurt.com/presse | creativeworld.messefrankfurt.com/presse

Ins Netz gegangen:

www.facebook.com/ambientefair | www.instagram.com/ambientefair | www.ambiente-blog.com | www.twitter.com/ambiente | www.linkedin.com/company/ambientefair

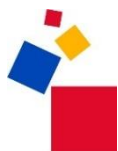
www.facebook.com/christmasworld/ | www.instagram.com/christmasworld.frankfurt/
www.linkedin.com/company/christmasworldfrankfurt | <https://twitter.com/ChristmasworldF>

www.facebook.com/creativeworld.frankfurt | www.instagram.com/creativeworld.frankfurt/
www.linkedin.com/company/creativeworldfrankfurt | <https://twitter.com/Creativeworld>

Hashtags: #ambiente24 #ambientefair
#christmasworld24 #christmasbusiness
#creativeworld24 #creativeindustry

Hintergrundinformationen Messe Frankfurt:

www.messefrankfurt.com/hintergrundinformationen



Ihr Kontakt:

Magdalena Gredel
Tel.: +49 69 75 75-6221
magdalena.gredel@messefrankfurt.com
Messe Frankfurt Exhibition GmbH
Ludwig-Erhard-Anlage 1
60327 Frankfurt am Main
www.messefrankfurt.com