



prognos

# BUY-WERK

AUSGABE 1/2026

## **ZUWACHS**

20 neue Hotels entscheiden sich für prognos

## **SHAPING THE COSTS**

Tipps für kurz- und mittelfristiges Handeln

## **42 NEUE TRUSTED PARTNER**

Lieferanten- und Leistungsangebot wächst weiter

”

**Träume nicht dein Leben,  
lebe deinen Traum!**

IM INTERVIEW: Ann-Kathrin Geyr-Schurr  
Geschäftsführerin Burghotel Staufeneck

# VOICEBOTS IN DER HOTELLERIE



## Warum Mut zur KI in der Gäste-kommunikation heute entscheidend ist

Künstliche Intelligenz ist in vielen Hotels längst Realität. Digitale Tools unterstützen Prozesse, optimieren Abläufe und helfen, den steigenden Anforderungen im Tagesgeschäft zu begegnen. Gleichzeitig zeigt die Praxis: Der Einsatz KI-gestützter Lösungen erfordert Offenheit. Nicht jede Anwendung funktioniert sofort reibungslos, nicht jeder Gast reagiert spontan begeistert – und auch für Rezeptionsteams bedeutet Automatisierung zunächst Veränderung.

Doch die Rahmenbedingungen lassen kaum Alternativen zu. Personalengpässe prägen den Hotelalltag und machen neue Denkansätze notwendig.

## Wenn Erreichbarkeit zur Herausforderung wird

In vielen Häusern ist die Rezeption nicht durchgehend besetzt. Besonders zu Randzeiten, nachts oder bei hoher Auslastung bleibt das Telefon häufig unbeantwortet. Während sich das Team um die anwesenden Gäste kümmert, gehen Anfragen, Reservierungswünsche und potenzielle Buchungen unbemerkt verloren.

global office ist seit 2008 darauf spezialisiert, genau diese Lücken zu schließen. Ziel ist es, telefonische Kommunikation bei Nicht-Erreichbarkeit so professionell zu übernehmen, dass Engpässe ausgeglichen werden – und Gäste keinen Unterschied im Serviceerlebnis wahrnehmen.

## Wie intelligente Schnittstellenkommunikation die Gästebeziehung verändert

Hotellerie und Gästekommunikation stehen an einem Wendepunkt. Persönliche Zuwendung am Telefon – aufmerksam, freundlich und situationsgerecht – ist ein zentraler Bestandteil der Servicequalität. Gleichzeitig steigen die Erwartungen der Gäste an Individualität, Schnelligkeit und Erreichbarkeit. Zu jeder Tages- und Nachtzeit.

Diese Kombination lässt sich dauerhaft nicht allein mit menschlichen Ressourcen abbilden. Intelligente Automatisierung wird damit zu einem unverzichtbaren Baustein moderner Gästekommunikation – insbesondere, weil der telefonische Erstkontakt häufig den Beginn der gesamten Gäste-Beziehung markiert.

Entscheidend ist dabei: KI darf kein Ersatz für menschliche Nähe sein, sondern eine sinnvolle Ergänzung.

Genau hier setzt global office an. Führende Voicebot-Lösungen werden konsequent mit der Möglichkeit kombiniert, jederzeit an echte Menschen zu übergeben. Die sogenannten Telefonengel greifen den Dialog nahtlos auf, nutzen die bereits erfassten Informationen und führen das Gespräch im individuellen Stil des jeweiligen Hauses fort.

Dieses hybride Modell ist rund um die Uhr verfügbar – 24/7 an 365 Tagen im Jahr – und sorgt für eine spürbare Entlastung an der Telefonfront. Rezeptionsteams gewinnen Zeit und Ruhe zurück und können sich ohne zusätzlichen Stress auf die Gäste vor Ort konzentrieren.

## Smarte KI: verstehen, antworten, übergeben

Die aktuelle Generation der in Hotels eingesetzten Voicebots zeigt deutlich: Gäste haben kein Problem mit effizienter KI – im Gegenteil. Je besser die Systeme funktionieren, desto größer ist oft die positive Überraschung über die einfache Verständigung und die schnelle, präzise Beantwortung von Fragen.

Moderne Voicebots beherrschen alle relevanten Inhalte der hotelbezogenen Gästekommunikation. Sie erkennen Schlüsselbegriffe in bis zu 160 Sprachen, verstehen komplexe Gesprächszusammenhänge und reagieren intelligent darauf. Anrufer erhalten Informationen per Sprachdialog, stoßen Reservierungen oder Buchungen an und können individuelle Fragen stellen – ohne Warteschleifen, ohne Website-Recherche, ohne Formulare.

## Wenn Situationen sensibel werden: der Mensch bleibt unverzichtbar

Trotz aller technologischen Fortschritte gibt es Momente, in denen persönliche Interaktion entscheidend ist: bei Beschwerden, Problemen, Notfällen oder Eskalationen. In diesen Situationen ist empathische Kommunikation in natürlicher Sprache unverzichtbar. Die KI erkennt solche Szenarien und übergibt gezielt an geschulte Mitarbeitende von global office. Die Telefonengel handeln nach den Vorgaben des jeweiligen Hotels, managen auch anspruchsvolle Situationen professionell und steuern Gespräche lösungsorientiert und positiv.



## Entlastung für Teams, Qualität für Gäste

Der hybride Ansatz von global office verbindet die Effizienz moderner KI mit menschlicher Kompetenz. Dauerstress an der Rezeption wird reduziert, Abläufe werden stabiler und die Qualität der Gästebeziehungen steigt nachhaltig.

Gleichzeitig eröffnet der Einsatz von Voicebots neue Möglichkeiten: Kommunikationsprozesse lassen sich analysieren, Schwachstellen identifizieren und Angebote gezielt weiterentwickeln. Datenbasierte Erkenntnisse helfen, Trends frühzeitig zu erkennen und flexibel auf veränderte Gästebedürfnisse zu reagieren.

## Begleitung statt Komplexität

Die Einführung KI-gestützter Lösungen bedeutet Investitionen – zeitlich wie finanziell. global office begleitet Hotels dabei ganzheitlich: von der ehrlichen Beratung über die Auswahl passender Lösungen bis zur kontinuierlichen Projektbegleitung im laufenden Betrieb.

Mit rund 50 Standorten in Deutschland und Österreich, über 350 Hotelkunden und tiefem Branchenverständnis bündelt global office wertvolle Erfahrungen aus zahlreichen Projekten. So wird die Voicebot-Integration sicher gesteuert – und von Mitarbeitenden wie Gästen als echte Serviceverbesserung wahrgenommen.

## Fazit: Die Zukunft der Gästekommunikation ist hybrid

Hotels, die auf global office setzen, investieren in mehr als Technologie. Sie investieren in stabile Gästebeziehungen, funktionierende Prozesse, höhere Auslastung und bessere Bewertungen. Die Kombination aus KI, intelligenter Schnittstellenanbindung und der Herzlichkeit echter Menschen ist kein reiner Technologiefortschritt – sie ist eine neue Qualität der Gästekommunikation.

**Und sie beginnt dort, wo Gäste sie nicht sehen, aber deutlich spüren: hinter den Kulissen.**

## So hört sich moderne Gästekommunikation an:

Die neuen Voicebot-Lösungen, die global office in Kombination mit echten Telefonengeln einsetzt, lassen sich in einer neu geschaffenen Testumgebung live erfahren.

Rufen Sie den Demo-Voicebot von global office an (+49 69 664 2661 8018) oder scannen Sie den QR-Code.



## Impressum:

prognos GmbH  
Marketing & Kommunikation  
Frankfurter Straße 10–14, 65760 Eschborn  
Tel.: +49 6196 5017-833  
E-Mail: [marketing@prognos.de](mailto:marketing@prognos.de)

Fotos: ©prognos GmbH, Burghotel Staufeneck, iStock

Alle Angaben in diesem Magazin sind freibleibend.  
Irrtum vorbehalten.

 [prognos.de](https://www.prognos.de)

 [facebook](https://www.facebook.com/prognos.de)

 [instagram](https://www.instagram.com/prognos.de)

 [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/prognos.de)

