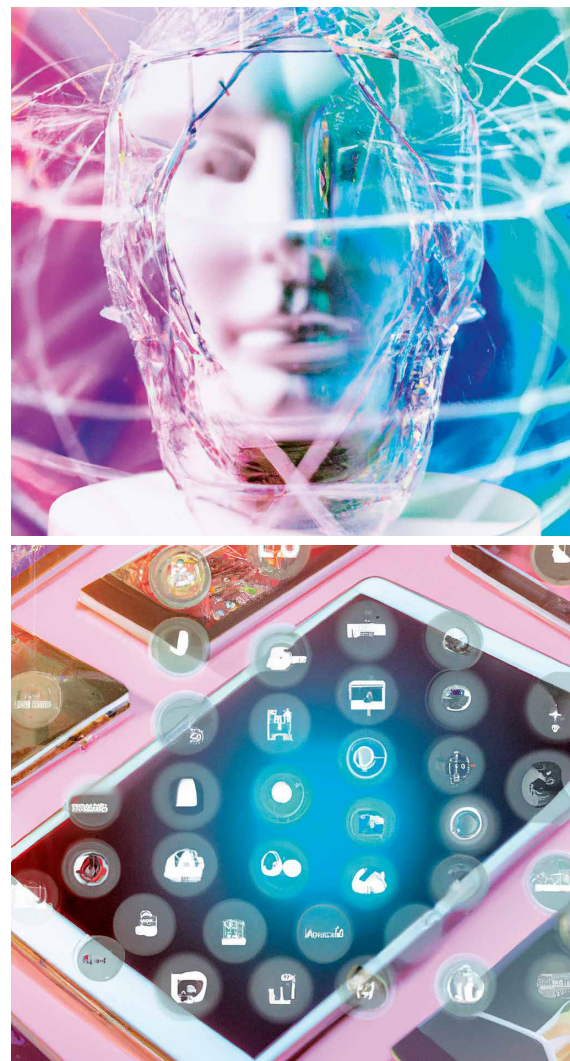


# Mehr Effizienz und Personalisierung: künstliche Intelligenz für die Hospitality-Branche



Jordan Kestle

**G**enerative künstliche Intelligenz (KI) hat das Potenzial, eine stille Revolution in der Hospitality-Branche auszulösen. Dabei steht vor allem die Verbesserung des Gästelerlebnisses im Fokus. Gästebetreuung und -kommunikation können effizienter gestaltet werden, E-Mail-Anfragen und Conciergefragen werden von der Technologie unterstützt und sogar direkt und innert kürzester Zeit beantwortet. Aber auch die Art und Weise, wie Hotels gefunden und eingestuft werden, wird sich verändern. Werden sogar die bisherigen Bemühungen zur Optimierung des Rankings an Bedeutung verlieren, da generative KI direkt personalisierte Antworten liefern kann?

## Effizienzgewinne durch KI

Nicht nur das Gästelerlebnis wird von generativer KI geprägt werden. Auch der Hotelbetrieb kann effizienter gestaltet werden. Indem manuelle Aufgaben automatisiert werden, kann die Produktivität gesteigert und die Mitarbeitenden entlastet werden.

Generative KI ist in der Tat der Inbegriff intelligenter Automatisierung. Die Technologie nutzt Algorithmen, um Daten zu analysieren und Muster zu erkennen, die zur Erstellung neuer Inhalte oder Lösungen genutzt werden können. Diese Fähigkeit kann auf verschiedene Branchen und Bereiche angewandt werden. Einige Beispiele für generative KI-Tools sind ChatGPT und DALL-E 2, beide von OpenAI entwickelt. ChatGPT ist

ein KI-Sprachmodell, das auf der Grundlage vorgegebener Aufforderungen menschenähnlichen Text erzeugen kann. DALL-E 2 wurde entwickelt, um Bilder und Kunstwerke auf der Grundlage von textbasierten Eingabeaufforderungen zu erstellen.

Ein Hotel, das auf innovative Technologien setzt, kann sich von seinen Konkurrenten abheben und ein einzigartiges Gästelerlebnis bieten. Marketingverantwortliche können beispielsweise personalisierte Angebote erstellen, die auf die Vorlieben und Bedürfnisse der Gäste zugeschnitten sind. Durch die Analyse von Daten wie vergangenen Aufenthalten oder Präferenzen bei der Buchung können Hotels personalisierte Empfehlungen und Sonderangebote anbieten, die das Interesse der Gäste wecken und ihre Zufriedenheit steigern.

## Onlinemarketing

Generative KI kann dazu beitragen, das Onlinemarketing zu verbessern. Durch die Analyse von Social-Media-Beiträgen und -Bewertungen können Hotels Einblicke in die Bedürfnisse ihrer Gäste gewinnen und gezielte Marketingkampagnen starten, um neue Gäste anzuziehen. Darüber hinaus können Hotels durch den Einsatz von KI-Tools wie Chatbots und personalisierten Angeboten ihre Onlinepräsenz verbessern und somit mehr potenzielle Gäste erreichen.

Die vollen Auswirkungen der generativen KI auf die Hospitality-Branche sind noch unbekannt. Aber es ist bereits jetzt klar, dass KI das Potenzial hat, den Status quo zu verändern. Die grössten Gewinner werden die Gäste sein, da sich ihr Erlebnis während der gesamten Reise drastisch verbessern wird (Stichwort «Customer Journey»).

### Quellen

Generative KI – eine stille Revolution im Gastgewerbe; [www.hospitalitynet.org/opinion/126002016.html](http://www.hospitalitynet.org/opinion/126002016.html)

Die grössten Gewinner der generativen KI werden die Gäste sein; [www.hospitalitynet.org/opinion/126002019.html](http://www.hospitalitynet.org/opinion/126002019.html)

Wie würde sich generative KI wie ChatGPT auf das Gastgewerbe auswirken?; [www.hospitalitynet.org/viewpoint/125000189.html](http://www.hospitalitynet.org/viewpoint/125000189.html)

Die Auswirkungen von generativer KI auf das Gastgewerbe – INTELITY; [intevity.com/blog/the-impact-of-generative-ai-on-hospitality](https://intevity.com/blog/the-impact-of-generative-ai-on-hospitality)

**Jordan Kestle** ist Geschäftsführer des Berufsverbands Hotel Administration & Management Schweiz der Hotel & Gastro Union und Co-Studienleiter des Weiterbildungslehrgangs «Executive Diploma in Hospitality: Director of E-Commerce». Er hat Digital Business Administration an der Berner Fachhochschule studiert. Am Swiss Innovation Day 2023 wird er eine Breakout-Session zum Einfluss von generativer KI auf die Hotellerie leiten.

[www.swissinnovationday.ch](http://www.swissinnovationday.ch)

