



Hotelberatung
Bettina Rennack



Kundenbindung versus Datenschutz

Über den Umgang mit Gastdaten in der Hotellerie

17. Juli 2008

Deutsches Meeresmuseum OZEANEUM Stralsund



Tagungsprogramm

- Datenschutz im Urlaub
- Vom Reisebüro bis ins Urlaubshotel
- Online-Buchungen und Co.
- Datenschutz im Tourismusmarketing
- **Kundenbindung versus Datenschutz**



- **Quality-Checks**
Basis-Test, Komfort-Test, Gastro-Test
- **Weiterbildung**
Inhouse-Schulungen, Seminare,
Hospitality (Coaching)
- **Marketing & Service**
Angebotsgestaltung, Aufbereitung
Printmedien, Übersetzungsservice



Hotelberatung
Bettina Rennack



Kundenbindung versus Datenschutz !?



- # Gast und Hotelier
- ## - Zwei Seiten einer Medaille -
- Erwartungshaltung der Gäste?
 - Entscheidungskriterien der Gäste?
 - Relevanz und Bedeutung der Gastdaten für den Hotelier?



Kundenbindung in der Hotellerie

- Qualitativ hochwertige Produkte
- Professionelle Serviceleistungen
- Individuelle Gastansprache



Datenerhebung, Verarbeitung und Nutzung in der Praxis

- Reservierungssystem
- Anreise
- Aufenthalt
- Abreise
- Nachkontakt



Datenerhebung, Verarbeitung und Nutzung in der Praxis

Wer ...

- erhebt
- nutzt
- verarbeitet

... diese Daten in der Praxis?



Schwachstellen im Umgang mit Gastdaten

- Strukturen
- Zugangsberechtigungen
- Bewusstsein
- Handlungsanweisungen /~empfehlungen
- Schulungsbedarf



Zusammenfassung und Ausblick

- Der Gast
- Die Hotellerie
- Kundenbindung versus Datenschutz?!