

KI-Telefon Assistenten für Gastronomie und Hotellerie

Mehr Erreichbarkeit.
Weniger unterbrochener Service.
Zufriedenere Gäste.
Neue Möglichkeiten.



Reservationen

Verfügbarkeiten prüfen,
Reservationen erfassen,
ändern oder stornieren
(je nach System).



Gästefragen

Öffnungszeiten,
Speisekarte, Allergene,
Anfahrt, Parkplätze,
Veranstaltungen u.v.m.



Gruppen und Anlässe

Anfragen für grössere
Gruppen, Bankette
oder Firmenevents
erfassen.



Mehrere Sprachen

Deutsch, Englisch,
Französisch
und weitere Sprachen
möglich.



Mit Ihren Systemen

Reservationssystem,
Kalender, Speisekarte,
CRM, Kassensystem
und mehr.

2 | WAS IST MÖGLICH?

Mehr als eine Combox – ein digitaler Gastgeber.

Moderne KI-Telefonassistenten verstehen Anliegen, beantworten Fragen und können je nach System direkt handeln – zum Beispiel Reservationen erfassen, ändern oder stornieren.

**Reservationen entgegennehmen**

Verfügbarkeiten prüfen, Reservationen erfassen, ändern oder stornieren (je nach System).

**Gästefragen beantworten**

Öffnungszeiten, Speisekarte, Allergene, Anfahrt, Parkplätze, Events und vieles mehr.

**Gruppen und Anlässe erfassen**

Anfragen für grössere Gruppen, Bankette oder Firmenanlässe aufnehmen und qualifizieren.

**Bestellungen aufnehmen**

Telefonbestellungen oder Roomservice-Anfragen (je nach System und Betrieb).

**Mehrere Sprachen sprechen**

Deutsch, Französisch, Englisch und weitere Sprachen möglich.

**Mit Ihren Systemen verbunden**

Anbindung an Reservationssystem, Kalender, Speisekarte, CRM, Kassensystem und mehr.



„Haben Sie heute noch einen Tisch für vier Personen?“



„Ja, ich habe um 19.30 Uhr noch einen Tisch für vier Personen. Soll ich ihn für Sie reservieren?“



„Gibt es auch glutenfreie Gerichte?“



„Ja, wir haben verschiedene glutenfreie Gerichte auf der Karte. Ich kann Ihnen gerne ein paar Beispiele nennen.“



Das Ergebnis

- ✓ Jeder Anruf wird kompetent bedient
- ✓ Ihre Gäste erhalten sofort Antworten
- ✓ Weniger verpasste Reservationen
- ✓ Ihr Team wird entlastet
- ✓ Mehr Zeit für echte Gastfreundschaft
- ✓ Ein professioneller Auftritt – auch ausserhalb der Öffnungszeiten

3 | WORAUF ES BEI DER EINFÜHRUNG ANKOMMT

In 6 Schritten zum erfolgreichen Einsatz

Ein KI-Telefonassistent entfaltet seinen Nutzen erst dann richtig, wenn die Grundlagen stimmen. Diese sechs Punkte sollten Sie bei der Planung und Einführung berücksichtigen.

1

**Ziele definieren**

Was soll die KI übernehmen? Reservationen, Gästefragen, Bestellungen oder allgemeine Auskünfte?

2

**Wissensbasis aufbauen**

Aktuelle und verlässliche Informationen zu Öffnungszeiten, Speisekarte, Allergenen, Anfahrt, Events usw. sind entscheidend.

3

**Systeme integrieren**

Je nach Einsatzbereich wird die KI mit Reservationssystem, Kassensystem, Kalender, CRM oder weiteren Tools verbunden.

4

**Ton und Gesprächsführung**

Die KI sollte freundlich, klar und natürlich kommunizieren, kurze und präzise Antworten geben und wissen, wann ein Mensch übernehmen soll.

5

**Tests und Optimierung**

In der Einführungsphase ist es wichtig, regelmässig zu testen, Gespräche zu analysieren und die Wissensbasis sowie die Abläufe laufend zu verbessern.

6

**Team einbinden**

Informieren und schulen Sie Ihr Team frühzeitig. So entsteht Akzeptanz und die KI wird als Entlastung und Unterstützung wahrgenommen.



Erfolgsfaktoren

- ✓ Klare Ziele und realistische Erwartungen
- ✓ Aktuelle, strukturierte Informationsbasis
- ✓ Saubere Integration in bestehende Systeme
- ✓ Natürliche, transparente Kommunikation
- ✓ Regelmässige Tests und Optimierungen
- ✓ Einbindung des Teams und klare Prozesse



Unser Fazit

Je besser die Grundlagen, die Informationen und die Systemintegration, desto hilfreicher ist die KI für Ihre Gäste, Ihr Team und Ihren Betrieb. Eine sorgfältige Einführung zahlt sich aus – heute und langfristig.

4 | CHANCEN, GRENZEN UND TIPPS

Realistisch einführen. Chancen nutzen. Und die Grenzen kennen.

KI-Telefonassistenten bieten grosse Chancen. Entscheidend ist eine realistische Einschätzung, eine sorgfältige Planung und die richtige Balance zwischen Effizienz und Gastfreundschaft.



Die wichtigsten Chancen

- ✓ Höhere Erreichbarkeit und weniger verlorene Anrufe
- ✓ Mehr Reservationen und Umsatzchancen
- ✓ Entlastung des Teams während des Services
- ✓ Schnelle und korrekte Antworten auf wiederkehrende Fragen
- ✓ Mehrsprachige Gästekommunikation
- ✓ Professioneller Auftritt – auch ausserhalb der Öffnungszeiten
- ✓ Bessere Vorbereitung auf persönliche Gespräche



Die wichtigsten Grenzen

- Eine KI kann keine persönliche Gastfreundschaft ersetzen
- Komplexe oder emotionale Situationen erfordern weiterhin einen Menschen
- Die Qualität der Antworten hängt von der Aktualität und Genauigkeit der Wissensbasis ab
- Ohne klare Regeln kann eine KI zu viel oder zu lang reden
- Technische Integration und Pflege benötigen Zeit und Aufmerksamkeit
- Datenschutz und Transparenz müssen beachtet werden (klare Kommunikation, dass eine KI im Einsatz ist)



Unsere 7 Tipps für einen erfolgreichen Einsatz

- 1 Einsatzbereich und Ziele klar definieren
Was soll die KI übernehmen und was nicht?
- 2 Aktuelle, verlässliche Wissensbasis aufbauen
Öffnungszeiten, Speisekarte, Allergene, Events usw. pflegen.
- 3 Integration mit bestehenden Systemen
Reservationssystem, Kalender, CRM, Kassensystem u.v.m.
- 4 Reale Gespräche testen und laufend optimieren
Verschiedene Situationen und Gästeprofile prüfen.
- 5 Klare Übergabe an einen Menschen definieren
Bei komplexen Fragen oder speziellen Anliegen.
- 6 Transparent kommunizieren
Es muss erkennbar sein, dass eine KI im Einsatz ist.
- 7 Datenschutz und rechtliche Anforderungen klären
Aufzeichnung, Umgang mit Gästedaten und lokale Vorgaben (inkl. EU AI Act) berücksichtigen.



Die richtige Balance macht den Unterschied.

KI kann Routine übernehmen und Prozesse verbessern. Der Mensch bleibt dort wichtig, wo Empathie, Kreativität und echte Gastfreundschaft gefragt sind. Gemeinsam können beide das Gästeerlebnis auf ein höheres Niveau heben.

