



„Bitte warten..." war gestern – Wie KI die Warteschleife abschafft

Global Revenue Forum Luzern
SHL Schweizerische Hotelfachschule

Adelheid Glott, CEO Alveni AI &
Senior Consultant AI and Automation,
SHS Swiss Hospitality Solutions AG





Mama und CEO



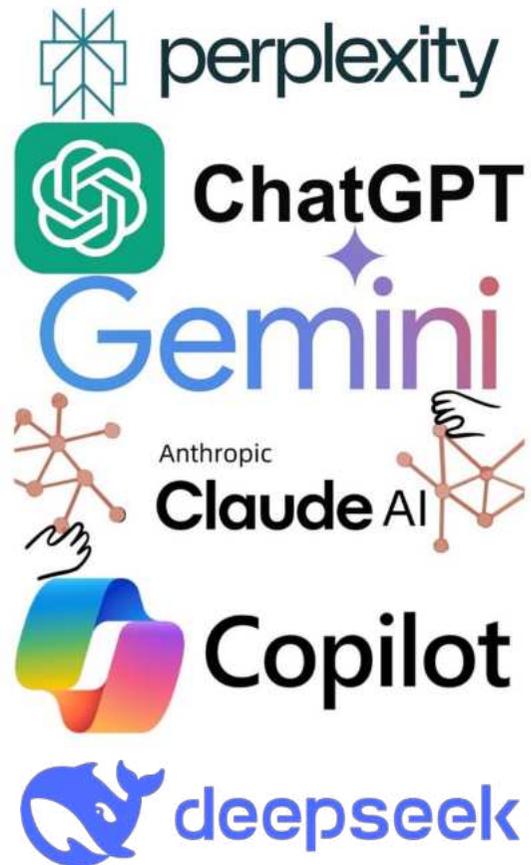
Zeit ist unser
wertvollstes Gut



48 Stunden pro Tag?



Kleine und große **KI-** **Automatisierungen** im Alltag



KI IM JAHR 2025

**Der KI-Markt wächst rasant
und wird voraussichtlich auf
407 Milliarden US-Dollar bis
2027 wachsen - bereits heute
über 10.000 KI-Tools**

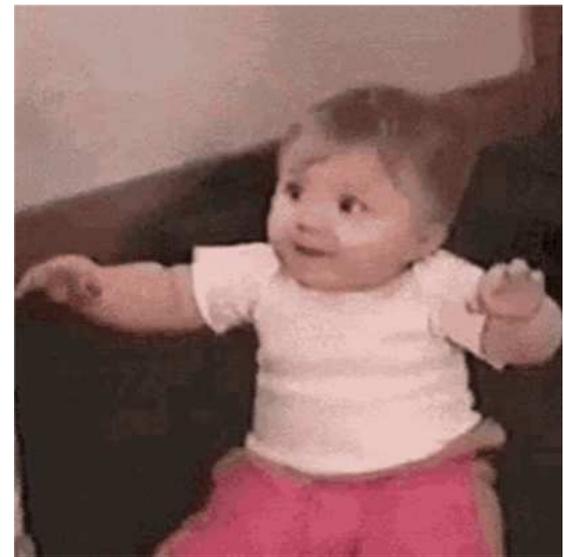
Umfrage: Ihre Meinung zu KI?



1



2



3



Hotel der Zukunft?



HOSPITALITY

Gastfreundschaft steht im Mittelpunkt, egal ob im 19. Jahrhundert oder in der Zukunft mit KI





2023: Brenners Park Upcycling von Tapeten für 1000 Stammgäste

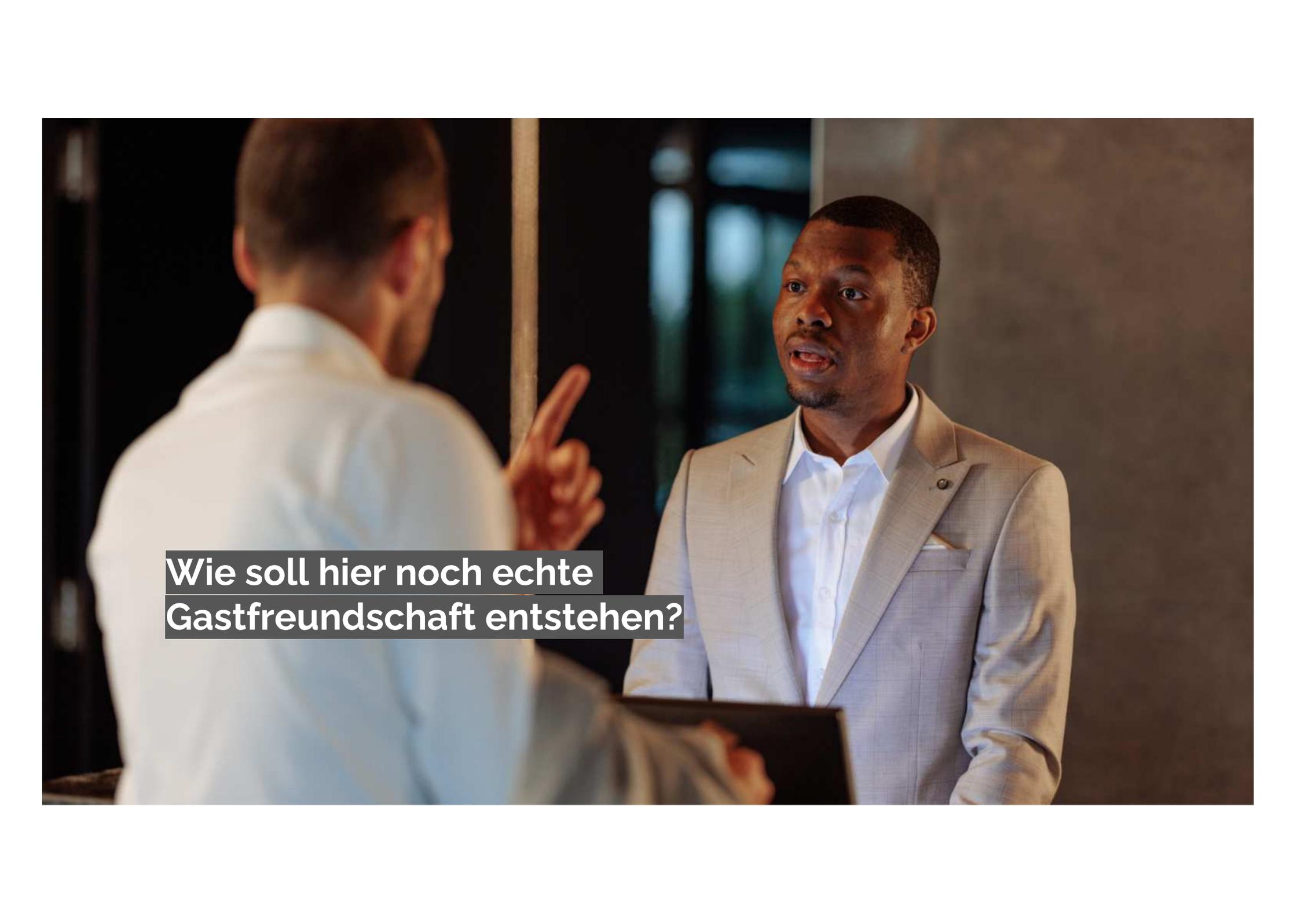


Anspruch:

**"Hotels verkaufen keine
Betten, sie schaffen
Erlebnisse."**



**Aber wie sieht die
Realität aus?**

A photograph of two men in suits. The man on the right is looking at the man on the left, who is gesturing with his hand. The scene is dimly lit, suggesting an indoor setting like a bar or office.

**Wie soll hier noch echte
Gastfreundschaft entstehen?**

EINE WAHRE GESCHICHTE

Eine Telefon-Odyssee, um den Geburtstag meines Mannes in einem schönen Hotel in Zürich zu organisieren



EINE WAHRE GESCHICHTE

...und **nach der vierten Person am Telefon** kam dann der ernüchternde Satz:

*"Tut uns leid, aber für solche Anfragen müssen Sie uns eine **E-Mail** schreiben."*

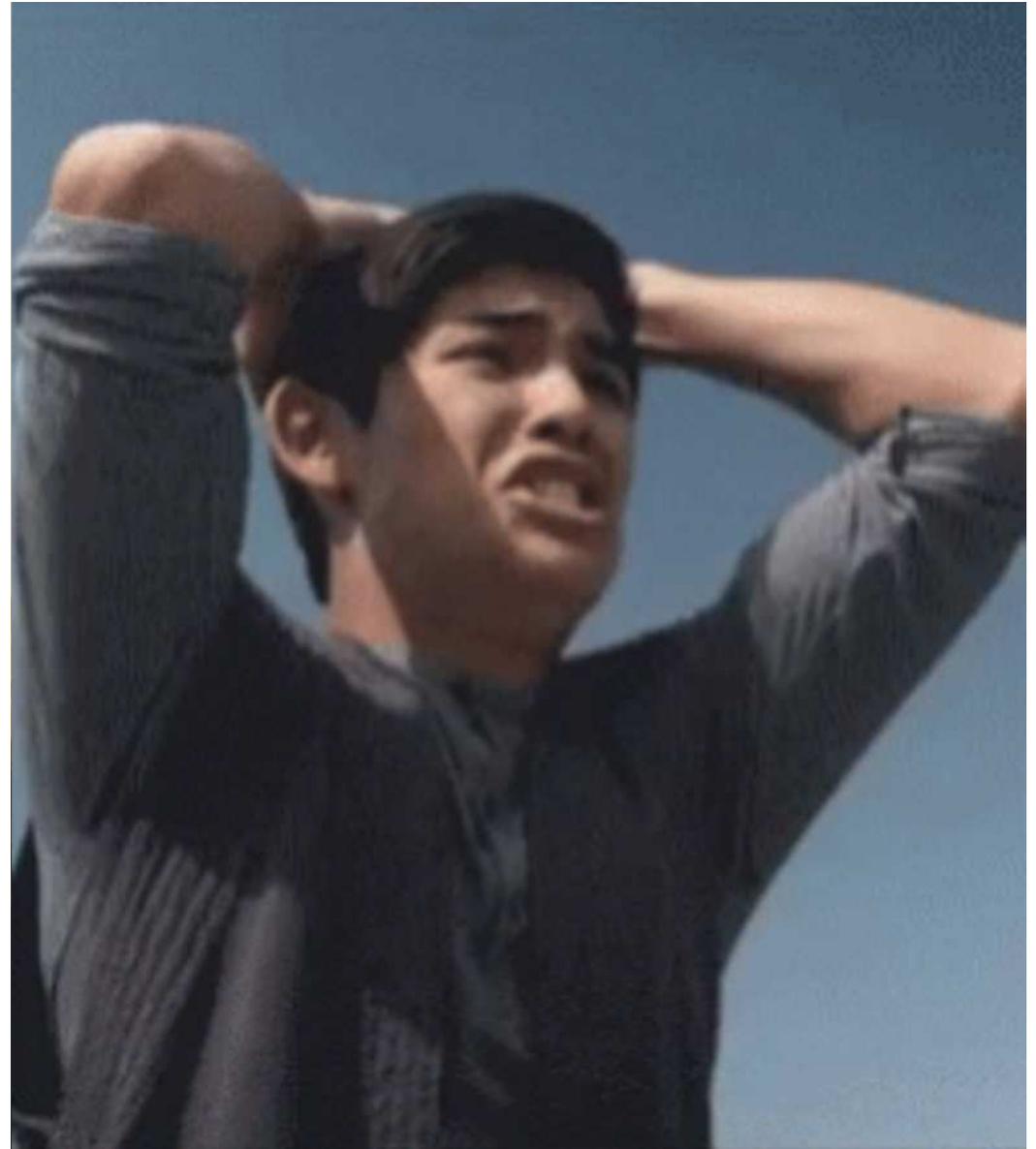


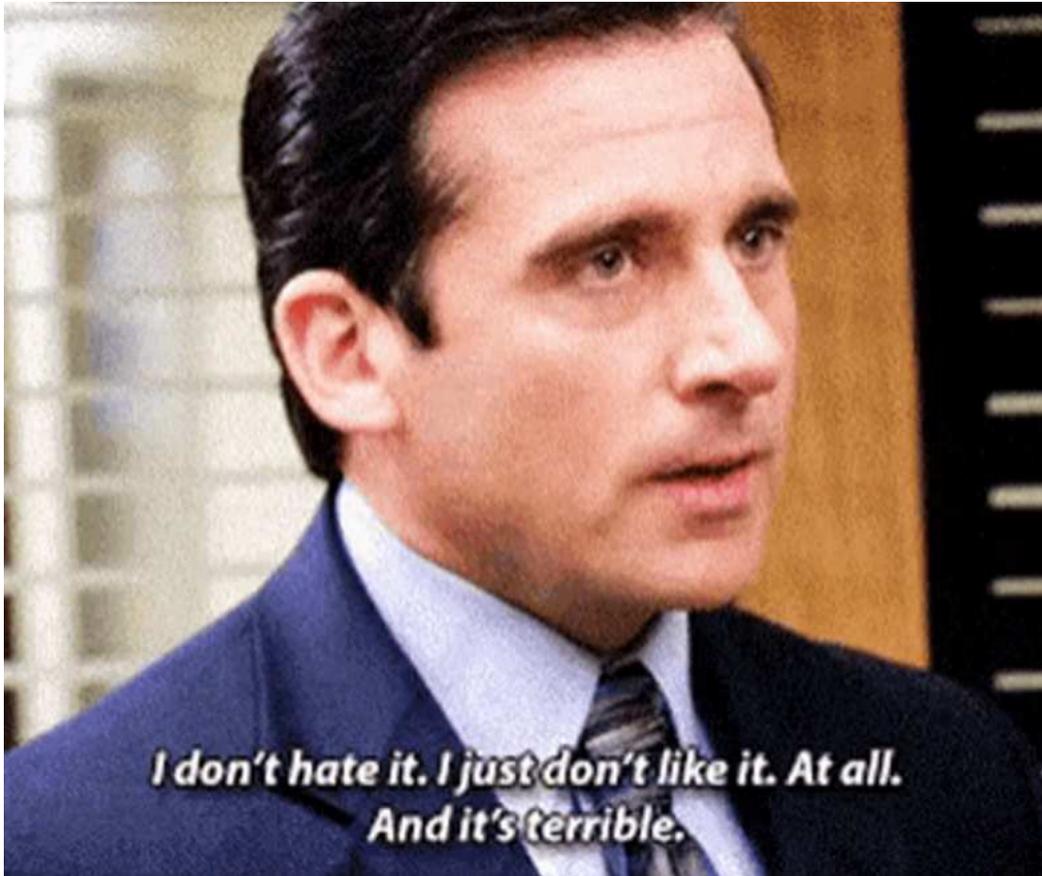
Nächstes Hotel:

Ich rufe an: "Drücken Sie 1 für das Restaurant."

"Alle Leitungen sind besetzt, buchen Sie bitte online."

Auf der Website angekommen, der finale Schlag: "**Aufgrund der kurzfristigen Anfrage bitten wir Sie, uns anzurufen.**"





Ein **Teufelskreis** aus schlechtem Service:

Gäste verlieren **Lebenszeit** - das Hotel verliert **Buchungen!**



Das Frustrierende:

Diese Situation **wiederholt sich täglich, in jedem Hotel der Welt!**

Und wir lernen scheinbar nichts dazu?

40-50

Anrufe nimmt unsere KI **täglich** in Kunden-Hotels entgegen, die sonst verloren gehen würden.



50%

der Anrufe sind konkrete
Reservierungsanfragen für
Zimmer, Restaurant oder Spa.





Rechnung: Was zahlt ein Gast im Durchschnitt bei Ihnen?

Wenn Sie diese Summe mit den **taglich verpassten Anfragen** multiplizieren, dann mit den Tagen im Monat, im Jahr...



Meine persönliche Vision:

Die Zeit des veralteten
Anrufbeantworters,
des **schlechten Service am**
Telefon und der **schlechten**
telefonischen Erreichbarkeit
muss enden!



Mein persönliches Motto:

Echte Gastfreundschaft

kennt **keine Öffnungszeiten.**
Sie kennt **keine Sprachbarrieren.**
Sie kennt **keine Warteschleifen.**





Sie denken vielleicht:

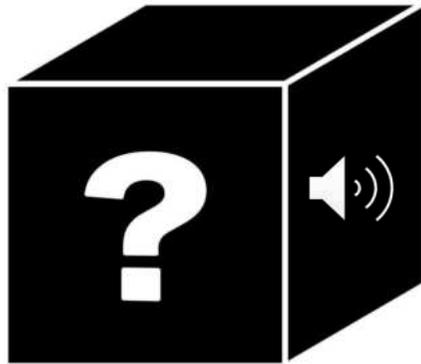
*“Moment mal. **KI und Gastfreundschaft?**
KI ist doch **kalt und technisch**. Ein Computer kann doch keine echte Gastfreundschaft vermitteln.”*

Aber was ist **wahre Gastfreundschaft**?

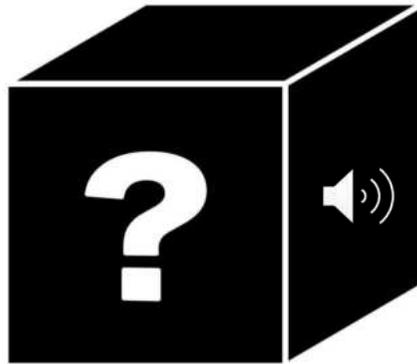
...dass jemand mit **Herz** und **Hingabe** dabei ist. Dass jemand den Gast nicht nur als **Kunden** sieht, sondern als **Mensch**.



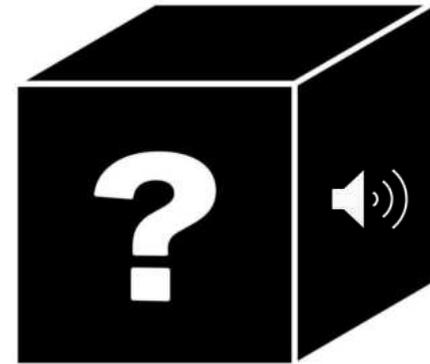
Experiment: Mensch oder KI?



1



2



3



Keine roboterhafte
Stimmen mehr,
sondern **natürliche,**
kontextbezogene
Kommunikation.

Was macht jemanden wirklich **gastfreundlich**?

CONCIERGE 1: MR HECTOR



CONCIERGE 2: M. GUSTAVE



ODER

- Ist es das **Lächeln eines Mitarbeiters** – oder die **aufrichtige Bereitschaft, zu helfen**?
- Ist es das **Gefühl**, dass jemand für uns da ist – oder die Tatsache, dass **jemand tatsächlich da ist**, wenn wir ihn brauchen?



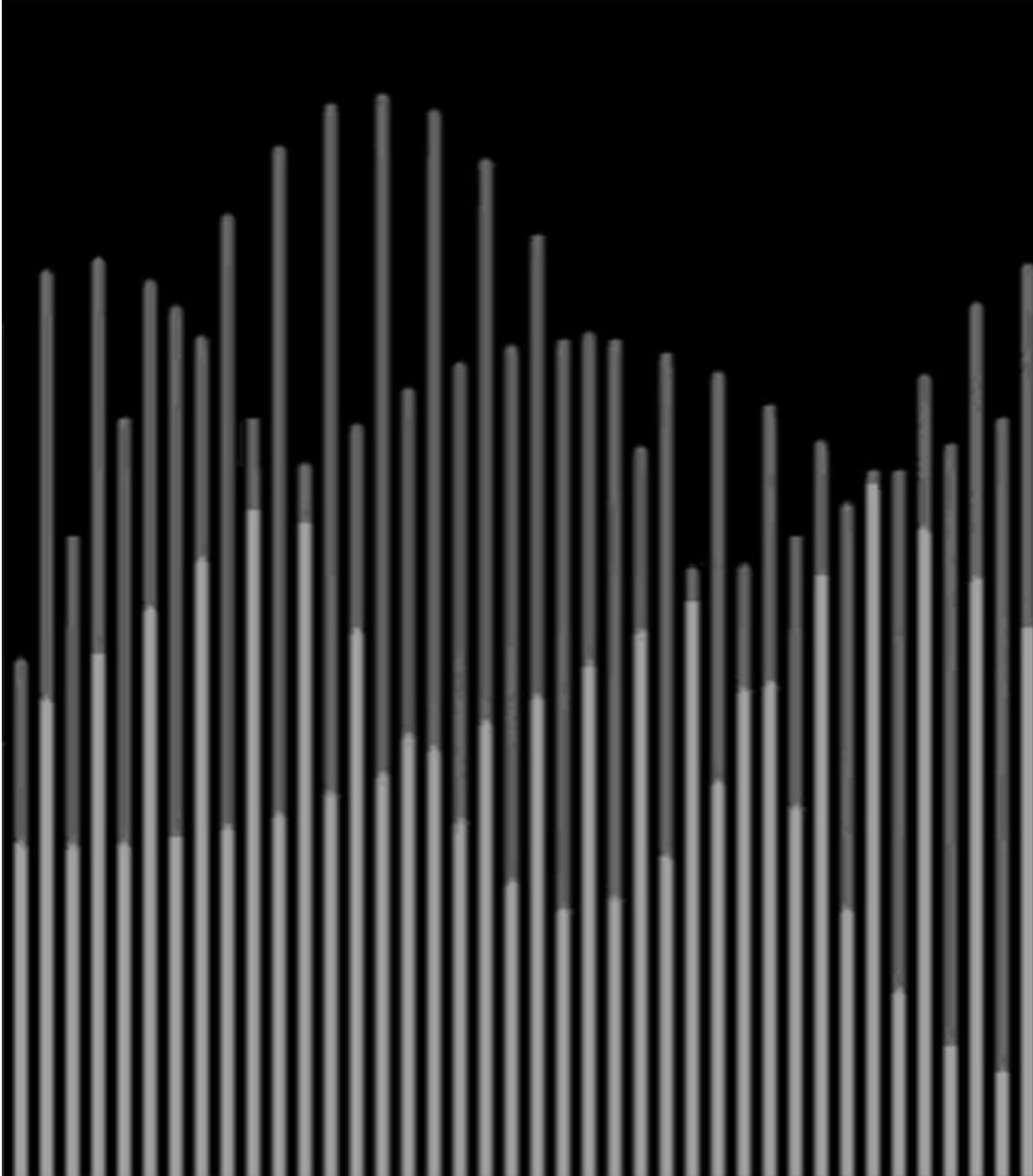
Sie hören eine **Stimme...**

...die Ihnen **zuhört**, die Ihre **Bedürfnisse versteht**, die **geduldig** bleibt, die eine **Lösung findet** – und das alles **ohne Eile, ohne Stress, ohne Fehler.**

+1 h

KI gibt Ihrem Team **jeden Tag eine volle Stunde** reiner Telefonzeit zurück - **was würden Sie mit dieser extra Zeit machen?**





Sie hören **nur eine Stimme.**
Eine Stimme, die zuhört.
Die versteht. Die hilft.

Also ist es nicht eigentlich
egal, ob diese freundliche
Stimme **irgendwo einen**
physischen Körper hat
oder nicht?

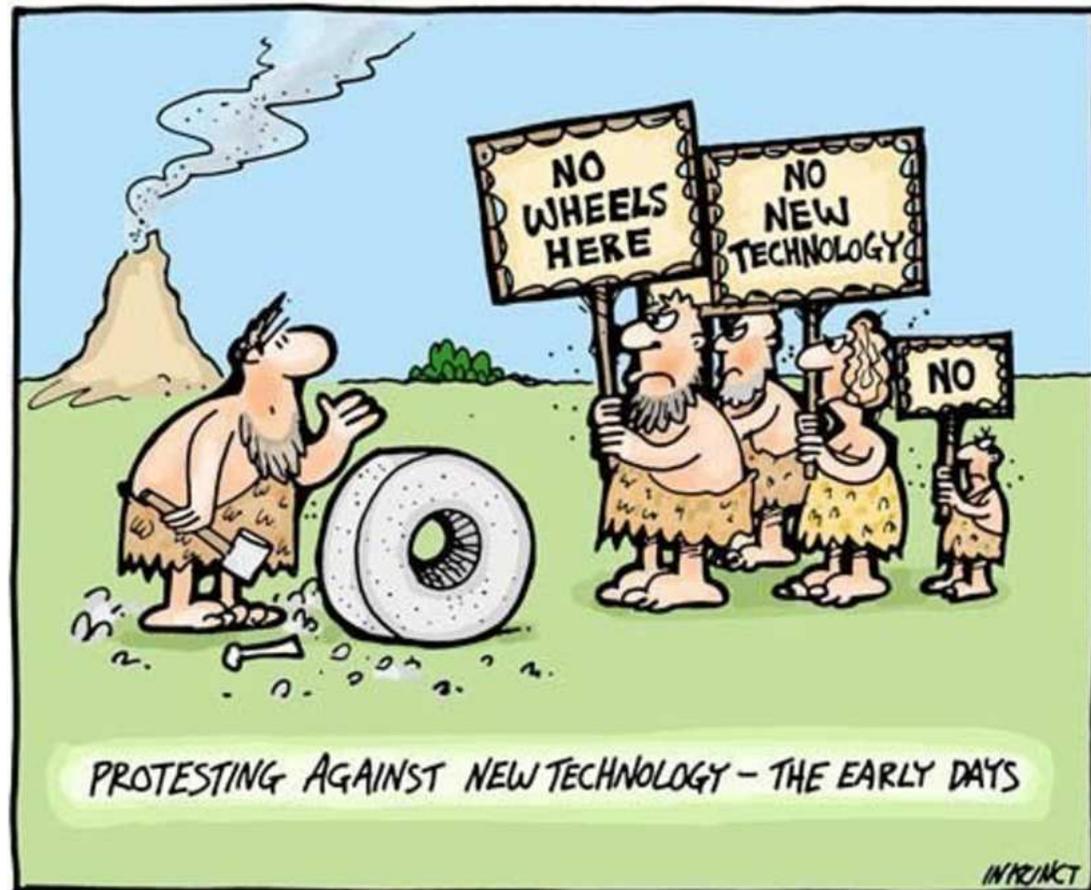
Wir fassen zusammen...

Gastfreundschaft entsteht, wenn jemand – oder etwas – **zeigt, dass Ihre Bedürfnisse zählen.** Und genau das tut unsere **KI.**

Sie ist immer **freundlich**, immer **geduldig, hilfsbereit - gelebte Gastfreundschaft in ihrer reinsten Form.**



Wenn Anrufer der KI **keine Chance** geben, oder mit ihr, wie mit einem alten **Anrufbeantworter** oder mit einer **Suchmaschine** reden...





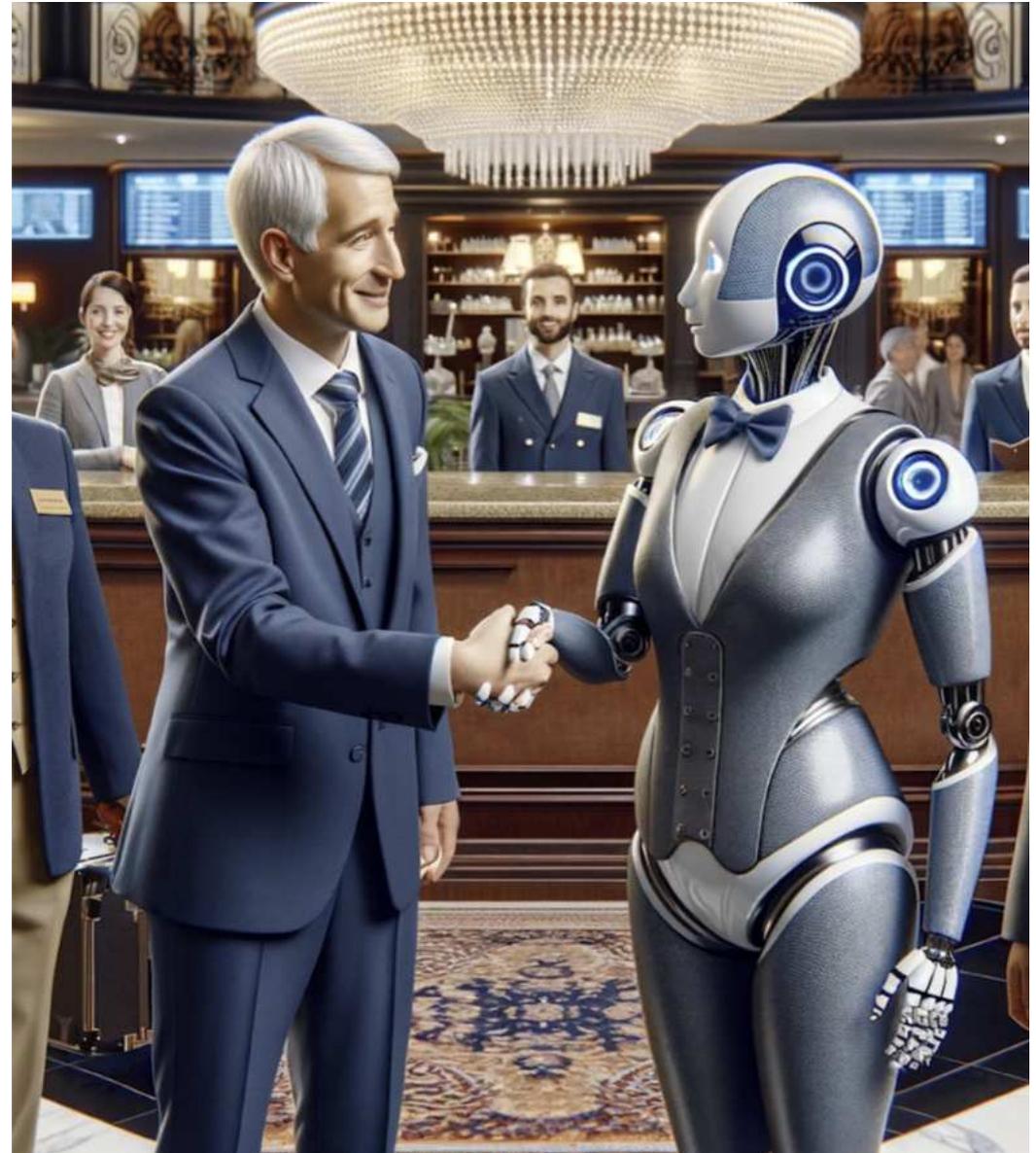
“Essen”



“Haare”

Wir alle wissen, wie man ein **normales Gespräch** führt.

Warum sollte das bei einer **KI anders sein?**





GESPRÄCH MIT KI: BEISPIEL 1

- Sie rufen bei der Hotel-KI an und **erzählen**, dass Sie Ihr **Hochzeitsjubiläum** dort feiern möchten.
- Die **KI gratuliert Ihnen herzlich** im Voraus, fragt nach Ihren **Wünschen**.
- Die KI **plant proaktiv kleine Überraschungen**, oder gibt Ihnen **Empfehlungen** für den besonderen Tag.



GESPRÄCH MIT KI: BEISPIEL 2

- Sie rufen bei der Golfclub-KI an und **erzählen**, dass Sie **zum ersten Mal Golf spielen** möchten.
- Die KI gibt Ihnen nicht nur die **Startzeit**, sondern auch **ermutigende Worte** mit auf den Weg - vielleicht sogar einen **Tipp für die erste Runde**.



FAZIT

Je mehr wir in einem Gespräch mit der KI von uns aus teilen, **desto persönlicher** wird die **Erfahrung** und desto **besser** die **Ergebnisse**.



Die anfängliche Zurückhaltung
gegenüber KI ist nur eine Frage der Zeit

Klapphandy



Touchscreen





1945: Größter Streik der Gewerkschaft der Fahrstuhlführer

Gen-Z ist bereits einen Schritt voraus. Für viele fühlt sich ein KI-Gespräch einfacher und natürlicher an als mit einem Menschen.





Der perfekte **KI-Gesprächspartner?**

Geduld einer
Großmutter



Aufmerksamkeit eines
besten Freundes



Diskretion eines
Therapeuten



FINALE FRAGE

Viele Menschen stellen sich heute die gleiche Frage:

"Kann eine KI wirklich so gut sein wie ein Mensch?"



FINALE FRAGE

Aber das ist die **falsche** Frage.
Die **richtige** Frage lautet:

*"Können wir als Menschen
akzeptieren, dass KI in manchen
Bereichen einfach besser ist? "*





PRINZIP #1

Kontrolle

Der Mensch behält immer die finale Entscheidung. Die KI unterstützt und schlägt vor - Sie prüfen und bestätigen.



PRINZIP #2

Transparenz

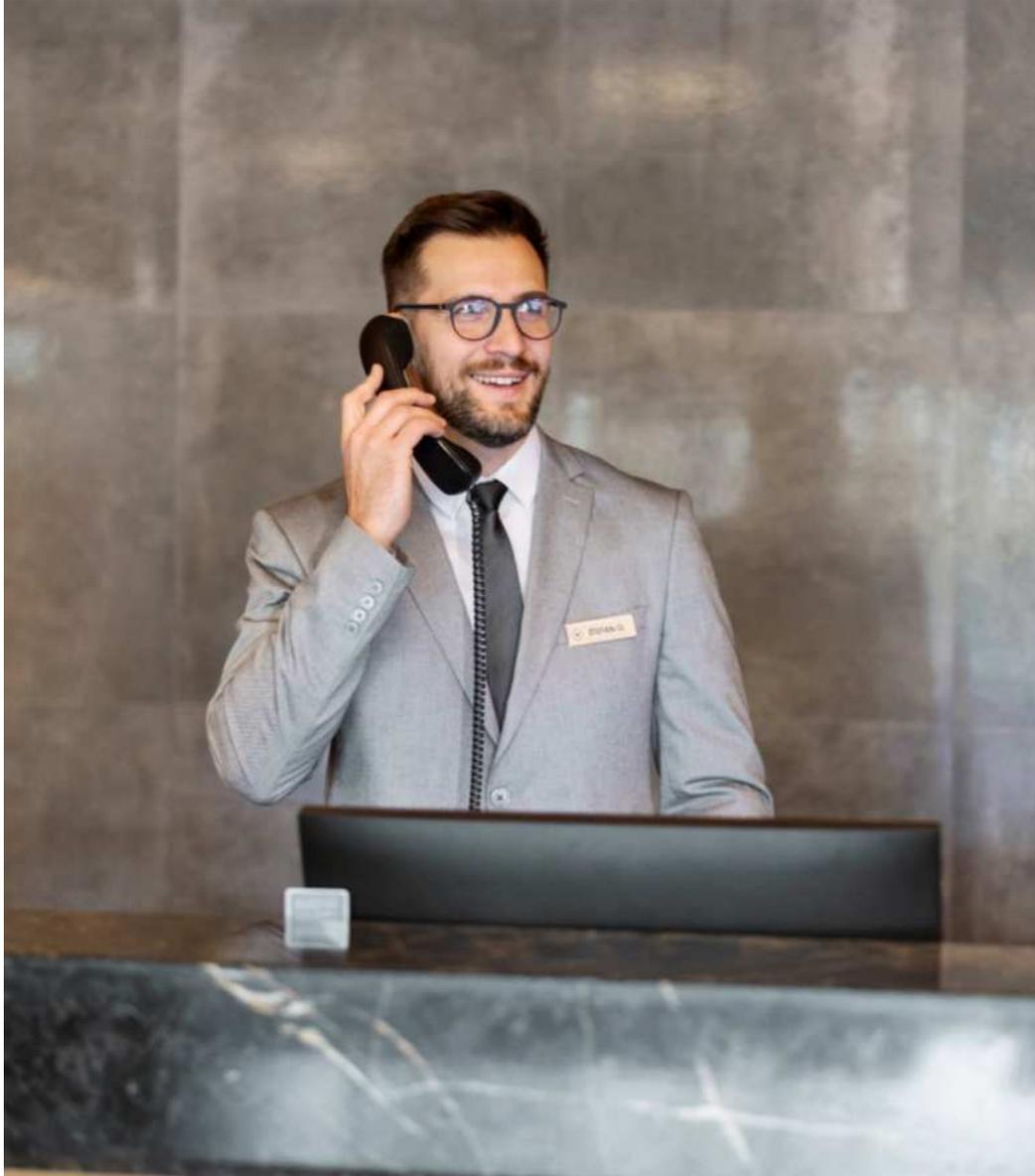
Keine Black Box, sondern vollständige Einsicht in die KI-Logik. Sie sehen genau, wie Ihre KI denkt und handelt.



PRINZIP #3

Erfahrung

Vertrauen entsteht durch eigenes Erleben. Die beste Überzeugung ist die praktische Erfahrung.



Zusammenfassung

Gastfreundschaft bedeutet, da zu sein, wenn man gebraucht wird. Zuzuhören. Zu verstehen. Zu helfen.



Vielen Dank!

Termin vereinbaren: www.cal.com/alveni
Mehr Infos: www.getalveni.com

Adelheid Glott
Co-founder & CEO
Alveni AI
adelheid@getalveni.com
+41 (0) 791093602

Entwickelt in der Schweiz 

swiss
hospitality
solutions 