

Dienstleistungen aus Distanz für die Nacht-Rezeption von Hotelbetrieben

Studiengang:

Hotels setzen zunehmend auf digitale Guest Journeys, was bei Gästen die Erwartung weckt, rund um die Uhr einchecken zu können. Diese Erwartung stellt Hotelbetriebe vor finanzielle und personelle Herausforderungen. Hier greift das Angebot von NIGHTY NIGHTY, welches einen Remote-Rezeptionsdienst von 22:00 bis 06:00 Uhr anbietet. Ziel der Arbeit war es, diese Innovation in der Praxis zu testen und die Hypothese zu verifizieren, dass sich das Angebot am Markt durchsetzen kann.

Hotelgäste erwarten, dass in Hotels mit digitalen Guest Journeys ein 24-Stunden-Check-in möglich ist. Dem gegenüber stehen Vorgaben aufgrund der Klassifizierung: Nur Hotels mit mindestens vier Sternen müssen eine 24-Stunden-Rezeption anbieten. Daraus ergibt sich ein Spannungsfeld zwischen Kundenerwartungen einerseits, Personalkosten und Fachkräftemangel in Hotelbetrieben mit zwei und drei Sternen andererseits. Entsprechend braucht es neue Ideen, damit Hotels einen hochstehenden Gästeservice gewährleisten und späte Check-ins mit bewährter Qualität, aber ohne hohe Zusatzkosten abwickeln können.

Die vorliegende Masterthesis beschäftigt sich mit der Entwicklung eines innovativen Geschäftsmodells der Firma NIGHTY NIGHTY GmbH, welche Nachtportier-Dienstleistungen aus Distanz anbietet, die sich mit den unterschiedlichen Buchungs- und Check-in-Systemen der Hotels auskennen und professionelle Gästebetreuung via Telefon sicherstellen. Die Ergebnisse der Forschung dienen dazu, neue Märkte zu erschliessen. Sie sollen auch den Gründer der NIGHTY NIGHTY GmbH und Themensponsor, Robert Kneubühler, bei der Entwicklung des Geschäftsmodells unterstützen.

Diverse Methoden und ein Experiment

Für die Erarbeitung der Masterthesis werden diverse Methoden aus der Business Innovation angewendet und mit einem Experiment validiert. In einem ersten Teil wird Wissen im Bereich der Business Innovation mittels Literaturreview aufgebaut. Darauf folgt der Aufbau von Branchenwissen durch die Teilnahme am Hospitality Summit 2024, der persönlichen Einarbeitung als Nachtportier, diversen Interviews und Gesprächen sowie einem Desk-Research. Für die Gesprächsführung und die Aufstellung von Hypothesen wird der Lean-Startup-Ansatz nach Ries (2023) gewählt, dazu Methoden zum Führen und Auswerten qualitativer Interviews nach Mayring (2022). Für die Ermittlung der Aufgaben und Probleme, die es zu lösen gilt, wird nach dem Ansatz von «Das richtige

Gründen» (Strähler, 2021) gearbeitet. Für die Wettbewerbsanalyse wird die Strategy-Canvas aus «Der blaue Ozean als Strategie» (Kim & Mauborgne, 2016) verwendet und versucht, die Vergleiche mit der Konkurrenz wie in Value Proposition Design beschrieben (Osterwalder, Pigneur, Bernarda, Smith, 2015) anzuwenden. Für die Berechnung des Marktpotenzials dienen Statistiken von HotellerieSuisse sowie das Wissen aus dem Studiengang CAS Betriebswirtschaft im Technologieumfeld an der BFH.

Praxistest

Im zweiten Teil werden die Methoden angewendet, ein Geschäftsmodell erarbeitet und das Geschäftsmodell sowie die Hypothesen mit einem Experiment in der Praxis getestet. Für die Berechnung der Plan-Erfolgsrechnung, den Break-Even-Point sowie den Operativen Cashflow zur Aussage der Liquidität kommen die Methoden des Moduls Finanz- und Betriebsbuchhaltung des CAS Betriebswirtschaft im Technologieumfeld der BFH zum Zug.

Im dritten Teil werden die Daten aus dem Experiment und der Beurteilung des Geschäftsmodells zusammengetragen, um der NIGHTY NIGHTY GmbH eine Roadmap mit den nächsten Schritten zur Weiterentwicklung des Startups zur Verfügung zu stellen.

Hypothesen mehrheitlich bestätigt

Die Hypothesen können mehrheitlich bestätigt werden und das Geschäftsmodell funktioniert in der Praxis. Die Thesis erbringt den Beweis, dass die Gästebetreuung auch aus der Ferne funktioniert und ein echtes Problem löst. Damit ermöglicht sie wesentliche Fortschritte in der Hospitality-Branche. Ob sich das Angebot im Markt durchsetzt und für Hotelbetriebe im Zwei- und Dreisternesegment zum Standard etabliert, wird sich zeigen. Dem Gründer von NIGHTY NIGHTY wird empfohlen, das Startup weiterzuentwickeln und die Evolution der Hospitality Branche voranzutreiben.



Giulia Felicia Iannone
EMBA Innovation Management