

Presseclipping

Kunde: Computop

Magazin: „Gastgewerbe Magazin“ - gastgewerbe-magazin.de

Ausgabe: Online

Titel: „Sommerliche Zahlungsschwierigkeiten in der Hotellerie und Gastronomie verhindern“

Datum: 3.08.2022

Redakteur: Miriam Grothe

URL: <https://gastgewerbe-magazin.de/sommerliche-zahlungsschwierigkeiten-in-der-hotellerie-und-gastronomie-verhindern-42534>

Sommerliche Zahlungsschwierigkeiten in der Hotellerie und Gastronomie verhindern

Sie reisen wieder. Nach zwei Jahren pandemiebedingter Flaute in Hotel und Gastronomie füllen sich Betten und Restaurants, und die Ungewissheit über den kommenden Herbst lässt die Touristenwelle in den wenigen Hochsommermonaten zur Springflut anschwellen. An den Zielorten trifft sie häufig auf Betriebe mit Personalmangel: Viele erfahrene Kräfte sind in andere Berufe abgewandert und „die Neuen“ noch nicht gefunden oder noch nicht routiniert genug. Jetzt muss alles reibungslos klappen!

Ralf Gladis | 03/08/2022



„Wer sich für den nächsten Ansturm genussfreudiger Gäste rüsten möchte, hat mit diesen 5 Tipps Werkzeuge für die Optimierung des Zahlungsverkehrs an der Hand.“

Ralf Gladis, CEO und Gründer von Computop

Computop

Einen wichtigen Beitrag, gerade auch zum prägenden letzten Eindruck des Gastes, leistet der Zahlungsverkehr. Wenn es bei der Rechnung am Ende eines stilvollen Abendessens oder beim Checkout nach dem erholsamen Hotelaufenthalt Probleme gibt, verlassen die Gäste die Location schlecht gelaunt. Das Gefummel mit Münzen und Scheinen (oft genug aufseiten des Gastes) frisst Zeit und ist fehleranfällig. Zum Glück haben sich die Allermeisten während Corona mit der Kartenzahlung angefreundet und nutzen diese am liebsten kontaktlos. Darum lautet der erste Tipp: Aktualisieren Sie ihre Kartenterminals, wenn diese zu den

älteren Geräten gehören, die noch keine NFC-Funktion besitzen! Nur so können Sie auch vom Trend zur Zahlung mit dem Smartphone profitieren.

Zahlartenvielfalt: der E-Commerce macht es vor

Im E-Commerce, zu dem auch die Online-Hotelbuchung zählt, kommt es im Checkout auf ein breites, auf die lokalen Präferenzen abgestimmtes Angebot an Zahlarten an. Das Gleiche gilt auch für das Bezahlen am Platz oder an der Rezeption. Daher lautet Empfehlung Nummer zwei: stimmen Sie Ihre Kartenakzeptanz auf die Herkunftsländer Ihrer Gäste ab. Neben der girocard für deutsche Reisende sowie Visa und Mastercard als Standard wird die Verfügbarkeit von American Express gerade von einer hochwertigen Klientel gern gesehen. Mit Discover erhalten Sie Zugang zu einem weltumspannenden Netzwerk lokaler Kreditkarten von Elo, Brasilien über Rupay, Indien bis Union Pay, China – und auch die exklusive Diners Club-Karte ist dabei.

Immer beliebter werden die elektronischen Brieftaschen, die Wallets auf dem Smartphone. Apple Pay oder Google Pay sind die bekanntesten, sie agieren beim Bezahlen wie die Kredit- oder Debitkarten, die dort aufbewahrt werden. Darum können sie an NFC-fähigen Terminals eingesetzt werden. Moderne Kartenleser verfügen außerdem über die Funktion CDCVM, die „Consumer Device Cardholder Verification Method“. Sie benutzt die Authentifizierung des Smartphones, zum Beispiel per Fingerabdruck oder Face-ID, so dass die Eingabe der PIN meist entfällt. Schneller und reibungsloser kann das Bezahlen nicht gehen!

Wallets auch für die Online-Buchung

Daneben gibt es lokale Wallets wie WeChat Pay oder Alipay aus China oder mobile Bezahllösungen wie Mobile Pay by Danske Bank oder Twint. Für diese sind häufig separate Terminals erforderlich. Es kann jedoch attraktiv sein, und das ist Tipp #3, diese Verfahren für eine Online-Buchung anzubieten. Mit der Integration von Apple Pay in das Buchungsformular ist die Zahlung oder Reservierung einer Zimmerbuchung schnell und ohne Dateneingabe möglich. Das ist besonders hilfreich bei der zunehmenden Buchung über Mobilgeräte, bei denen die Eingabe einer Kreditkartennummer extrem umständlich wäre. Ganz neu unter den Wallets ist Click-to-Pay, ein Produkt der sechs großen Kartenunternehmen, das auch die neueste und sicherste Tokenisierungs-Technologie unterstützt.

Ein Gerät vom Bestellen bis zum Bezahlen

Zurück ins Restaurant: in Ländern wie in Deutschland, in denen es nicht üblich ist, dass der Gast zum Bezahlen an den Tresen kommt, kommt das Kartenterminal zum Tisch. Moderne Bezahllösungen bieten zwei Optionen: wenn bereits Smartphones oder kleine Tablets für die Bestellannahme eingesetzt werden, kann mithilfe besonderer Apps auch das Bezahlen auf demselben Gerät vorgenommen werden. Mittels „PIN on glass“ ist auch die Eingabe der sensiblen PIN auf dem restauranteigenen Mobilgerät datenschutzrechtlich unproblematisch. Die zweite Möglichkeit: ein Android-basiertes Kartenterminal kann nicht nur die Zahlung entgegennehmen, sondern auch Apps für Bestellannahme, Loyaltyprogramme und weitere Services enthalten. Darunter auch Apps für Alipay oder WeChat Pay, so dass separate Terminals nicht nötig sind. Für welche Lösung Sie sich auch entscheiden – Tipp Nummer vier lautet: konzentrieren Sie sich im Service auf ein Gerät für alles.

Einheitliche Zahlungsplattform für den vollständigen Überblick

Die Stärken von Tipp fünf schließlich kommen zum Tragen, wenn in der ruhigeren Nachsaison Zeit ist, das geschäftige Treiben vom Sommer auszuwerten. Hotels mit Online-Buchungen und Restaurantgeschäft können durch die Verknüpfung von Online- und Präsenzzahlungen viel Neues über ihre Gäste erfahren. Üblicherweise sind Restaurationaufenthalte für die Statistik verloren, wenn der Gast seinen Verzehr nicht aufs Zimmer schreiben lässt. Laufen alle Zahlungen über eine einheitliche Plattform wie das Paygate von Computop, dem führenden Zahlungsabwickler im deutschen E-Commerce, können die Auswertungen im Backend auch Zusammenhänge über das verwendete Zahlungsmittel herstellen, so dass ein komplettes Bild des Aufenthalts entsteht.

Vielleicht nicht jeder dieser fünf Tipps ist sofort umsetzbar und damit noch wirksam für das laufende Sommergeschäft. Doch wer sich für den nächsten Ansturm genussfreudiger Gäste rüsten möchte, hat jetzt Werkzeuge für die Optimierung des Zahlungsverkehrs an der Hand. Denn die nächste Reisewelle kommt bestimmt!



Ralf Gladis

Ralf Gladis ist Mitgründer und Geschäftsführer des internationalen Payment Service Providers Computop – the payment people. Ralf Gladis ist verantwortlich für das Produktportfolio und die strategische Ausrichtung von Computop. 2022 wurde Ralf Gladis in das Digital Finance Forum berufen, die Expertenkommission des Bundesfinanzministeriums.