Wichtig ist es ihr, auf Bedenken einzugehen, die auftauchen können, wenn ein so wichtiger Teil wie den Zimmerverkauf an einen externen Dienstleister vergeben wird.

Bereits bestehende Prozesse und Standards werden bestmöglich übernommen. So beispielsweise die detaillierten Vorgaben zur Bearbeitung von einzelnen Reservierungen, das Handling von Stornierungen, das Wording im Schriftverkehr oder die Tonalität des Hauses (z. B. «Du»-Kultur). Vanessa Gromer steht ebenfalls zur Seite, wenn es darum geht, eingefahrene Prozesse und Strukturen zu optimieren.

Auch wenn die Bedürfnisse stark variieren, realisieren viele Hoteliers erst mit der Abgabe dieser Aufgaben, wie viel Potenzial vor Ort frei wird, um sich der Loyalisierung der Gäste und dem Ausbau der Erlebnisse vor Ort zu widmen. Bei einigen Betrieben zeigt sich bereits nach kurzer Zeit, dass Ausfalltage abnehmen, Fluktuationen in den Teams besser aufgefangen werden können, und die Rollen der einzelnen Teammitglieder sich verändern.

So funktioniert es

- Unisono arbeitet direkt im PMS-System über einen Cloud-Zugang des Betriebs.
- Die Reservierungs-Anrufe werden von Hotelprofis im Namen des Betriebs entgegengenommen.
- Sämtliche Korrespondenz erfolgt im Namen des Betriebs (E-Mail etc.) und aus den bestehenden Systemen.
- Bestehende Prozesse und Standards der Hotels werden übernommen, wenn gewünscht.
- Der Hotelier hat jederzeit Zugriff auf die Korrespondenz.
- Das Unisono-Team pflegt einen engen Kontakt mit den Mitarbeitern vor Ort.
- Die Mitarbeiter von Unisono kennen den jeweiligen Betrieb, dessen Team und die Umgebung aus Besuchen – sie sind Teil des Teams.
- Sämtliche Daten werden ausschliesslich in den hoteleigenen Systemen verarbeitet und gespeichert.

Die Vorteile für den Hotelier

- Unabhängigkeit von personeller Fluktuation
- Sicherung des Know-How
- Optimierung der Betriebskosten
- Reduzierung von Ausfalltagen
- Erhöhung der Gästezufriedenheit
- Mehr Freiraum für sich und das Team vor Ort
- Keine Anpassungen der Systemlandschaft als Voraussetzung
- 100 % Hotelprofis mit langjähriger Erfahrung

UNISONO – wer, was, wie, warum

Rund um die Frage wie Individualhotels verstärkt von den Synergie-Effekten einer Hotelgruppe profitieren könnten, ohne ihre Eigenständigkeit zu verlieren, entstand das 360°-Backoffice- und Management-Modell von UNISONO Hospitality. Hoteliers können sämtliche Support-Funktionen entlang der Gästereise an UNISONO auslagern, welche nicht direkt vor Ort, im Betrieb, benötigt werden. An 365 Tagen im Jahr und rund um die Uhr.

Mittlerweile sind über 50 Hotelprofis bei Unisono Hospitality tätig. Sie betreuen mehr als 100 Hotels und Apartment-Anbieter. In den vergangenen vier Jahren hat sich die junge Firma zu einem festen Bestanteil in der Branche entwickelt.

Hinter Unisono Hospitality stehen drei in der Branche bekannte Gesichter. Mit Urs Grimm und Yasmin Cachemaille Grimm, Vollbluthoteliers seit 25 Jahren im In- und Ausland, und Nils Betschart, langjähriger Gastrochef bei Freddy Burger. Die drei haben sich zusammengetan, mit dem Ziel, die Hotel- und Gastrobranche mit innovativen Lösungen voranzubringen.

Das Gründertrio von Unisono-Hospitality: Yasmin Cachemaille Grimm, Urs Grimm, Nils Betschart (im Uhrzeigersinn).