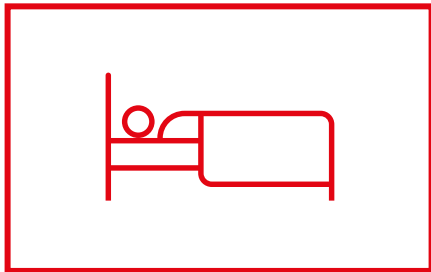


KI und Digitalisierung in der Hotellerie: Chancen, Herausforderungen und Praxis

Martin von Moos, Präsident HotellerieSuisse

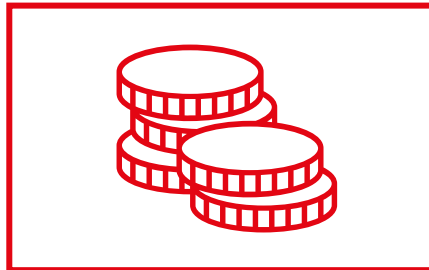


Ausgangslage 2026: Warum KI jetzt strategisch relevant ist



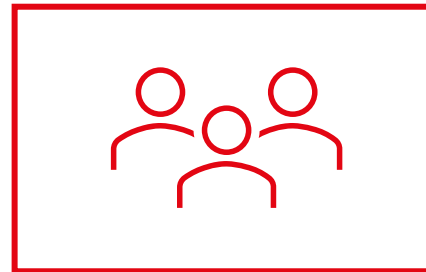
52% Ausländische Logiernächte

Internationale Gäste dominieren Erwartungen an digitale Services steigen



Margendruck

OTAs, Kostensteigerung und Regulierung erhöhen den Druck auf die Betriebe

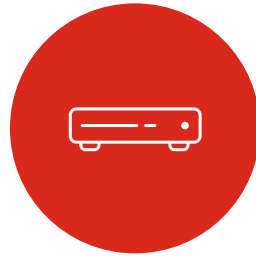


Fachkräftemangel

Strukturell, nicht konjunkturell, kein kurzfristiger Ausweg in Sicht

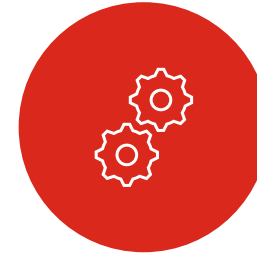
KI ist kein IT-Projekt.
Sie verändert Entscheidungslogiken, Arbeitsprozesse und Wettbewerbsfähigkeit, und damit die Führungsaufgabe selbst.

Digitalisierung ist Infrastruktur. KI ist Produktivität.



Digitalisierung

Grundvoraussetzung für den Betrieb –
notwendig, aber nicht differenzierend



KI

Produktivität, Differenzierung und
Entscheidungsintelligenz – strategischer
Hebel

Wo KI echten Mehrwert schafft



Revenue & Prognosen

Optimierung von Preisstrategien und Umsatzprognosen durch datengesteuerte Analysen.



Operative Effizienz

Automatisierung von Routineaufgaben und Prozessoptimierung für reibungslosere Abläufe.



Marketing & Sichtbarkeit

Personalisierte Gästekommunikation und zielgerichtete Kampagnen zur Reichweitensteigerung.



Strategische Entscheide

Fundierte Einblicke für Geschäftsstrategien und zukunftsweisende Investitionen.

→ KI ersetzt keine Gastfreundschaft. Sie schafft Freiraum dafür.

Realitätscheck: Wo wir realistisch bleiben müssen

Kompetenzlücke

Viele Betriebe verstehen
Tools — aber nicht die
Systematik dahinter

Governance & Recht

revDSG,
Transparenzpflichten,
offene Haftungsfragen

Menschliche Dimension

Veränderungsangst,
Akzeptanz im Team,
Qualifikationsverschiebung

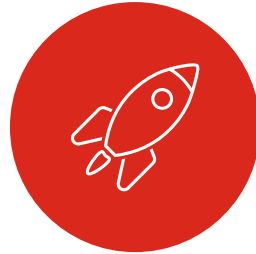
→ These: Die eigentliche Herausforderung ist nicht Technologie. Es ist Führung.

Was funktioniert bereits heute

- **RevPAR-Steigerung messbar**
Durch dynamische Preisgestaltung und optimiertes Channel-Management können deutliche Umsatzsteigerungen erzielt werden.
- **Stunden pro Woche gespart**
Automatisierung wiederkehrender Aufgaben in der Gästekommunikation oder Dienstplanung entlastet das Personal spürbar.
- **Qualitätsmanagement neu gedacht**
KI-gestützte Analyse von Gästefeedbacks ermöglicht proaktive Verbesserungen und personalisierten Service.
- **Wissen intern verfügbar machen**
Intelligente Wissensdatenbanken und Chatbots erleichtern den Informationsaustausch im Team und reduzieren Einarbeitungszeiten.

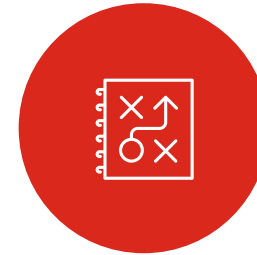
→ Erfolgreiche Betriebe starten klein, definieren klare Use Cases und messen den Effekt.

KI in der Hotellerie – Chance oder Herausforderung?



Chancen

- Effizienz und Produktivität steigern
- Bessere Entscheidungen mit Daten
- Neue Möglichkeiten in Marketing und Gästekommunikation



Herausforderungen

- Aufbau digitaler Kompetenzen
- Investitionen und Ressourcen
- Datenschutz und Technologieauswahl

Key Take-Aways: Die Zukunft der Beherbergung

Klar ist:

**KI kann den Betrieb unterstützen.
Gastfreundschaft aber bleibt menschlich.**

→ Die Zukunft der Beherbergung wird nicht digital oder analog sein. Sie wird intelligent geführt sein.



**Vielen Dank für die
Aufmerksamkeit**