

BME-Whitepaper „Einkauf von Hotelleistungen: Von der Bedarfsanalyse bis zum Controlling“

Verständnis

Beim Hoteleinkauf geht es um die Beschaffung aller Dienstleistungen rund um das Thema Hotel. Dies können z.B. normale Übernachtungen, Veranstaltungsräume mit und ohne Übernachtungen bis hin zu großen Kongressen mit verschiedensten damit verbundenen Dienstleistungen sein. Der Prozess beginnt mit der Bedarfsanalyse und endet mit dem Controlling und der Ableitung von Maßnahmen zur Verbesserung des Prozesses.

Wer ist zuständig?

Strategische Einkäufer | Warengruppenmanager | Travel und Mobility Manager | (Einkaufs-)Controlling | Bedarfsträger | Veranstaltungsplaner

Schlagwörter

Travel Management | Event Management | MICE | Category Management | Dienstleistungseinkauf | Ausschreibungsprozess

Der Hoteleinkauf

Der Prozess des Hoteleinkaufes ist in nachstehender Abbildung dargestellt. Auch wenn das Diagramm dem Kreislauf des plan-do-control-act-Zyklus folgt, beginnt eine jeweils neue Einkaufs- bzw. Ausschreibungsrunde mit der Bedarfsanalyse.



Bedarfsanalyse

Die Analyse beginnt mit der Abfrage der Bedarfsträger. Dabei ist u.a. zu klären:

- Wo werden welche Dienstleistungen, ggf. auch bereits wann benötigt?
- Gibt es dabei besondere Anforderungen, wie z.B. Geheimhaltung, Nachhaltigkeit, Allergikerzimmer oder spezielle Anforderungen an die Barrierefreiheit?
- Handelt es sich um Übernachtungen, Tagungen oder andere Bedarfe?

Nach der Abfrage der Bedarfe müssen diese ausgewertet und geeignete Hotels ausgewählt werden.

Request for Proposal (RfP)

- Ausgewählten Hotels werden die Ausschreibungsunterlagen mit der genauen Leistungsbeschreibung zugeleitet.
- Der Ausschreibungsprozess sollte dabei genau erläutert werden und ausreichend lange Antwortfristen kommuniziert werden.
- Findet der Ausschreibungsprozess online statt, sind technische Fragen mit den ausgewählten Partnern und Hotels im Vorfeld zu klären. Ebenso sind interne Schnittstellen zu beachten.
- AGB und gegebenenfalls den Rahmenvertrag den Adressaten mitteilen.

Auswertung:

- Wurde bedarfsgerecht geantwortet und ist das Angebot vollständig? Ggf. Nachhaken und Rückfragen stellen.
- Ist eine Vergleichbarkeit der Raten gegeben? Mit/Ohne Frühstück oder (selten) mit/ohne USt?
- Bei Tagungspauschalen auf Vergleichbarkeit der Angebote bzgl. Technik, Getränke und Verpflegung achten.
- Bei Bestandshotels auf Vergleichbarkeit der aktuellen Angebote mit denen vergangener Ausschreibungen achten: Gibt es Veränderungen im Vergleich zu den bisherigen Konditionen und Services?
- Hotels, die nicht in die nächste Runde kommen, darüber informieren und Feedback geben.

Verhandlung:

- Gespräche gut vorbereiten: Ziele, Grenzen, Verhandlungsgegenstand festlegen. Wo ist Spielraum?
- Messezeiten thematisieren und Raten deckeln.
- Intern Modalitäten klären und Bedarf beim internen Kunden rückversichern.
- Rahmen- oder Einzelvertrag oder ein Grundgerüst vereinbaren.

Umsetzung

- Wie kommen die Raten in die Buchungssysteme: Ratenladung klären.
- Hotels zur Buchung freigeben.
-

Zahlung

- Verschiedene Zahlungswege, z.B. Rechnung, Kreditkarte und Unternehmenskonto, Reisender zahlt und reicht eine Reisekostenabrechnung ein, über Reisetellenkarte oder Portale. Bei Veranstaltungen sind zum Teil Meetingcards im Einsatz. Mit Smart Billing kann verhindert werden, dass Nebenleistungen über die Bezahlung abgerechnet werden und der Reisende muss nicht in Vorleistung treten.
- Darauf achten und sicherstellen, dass die Daten für die Auswertung verfügbar und nutzbar sind.

Reporting und Controlling

- Die Daten kommen aus unterschiedlichen Quellen, z.B. vom Hotel, aus der eigenen Buchhaltung, von Kreditkarten- und Reisekostenabrechnungen, aus Portalen, den internen Buchungstools und von Reisebüros.
- Aus der Auswertung der Daten Schlüsse zur Verbesserung ziehen und den Prozess und seinen Ablauf optimieren.

Trends und Entwicklungen beim Hoteleinkauf

Neben diesem klassischen Prozess hat sich die Fachgruppe „Travel“ auch mit den Entwicklungen beim Hoteleinkauf seit Mitte 2019 beschäftigt.

Bedeutung der eigenen Ausschreibung sinkt

- Eine Hotelausschreibung ist nicht mehr der 100-prozentige Standard.
- An großen Standorten geht der Trend zum Firmenvertrag.
- Wegen des hohen Aufwands einer Ausschreibung geht man dazu über, für zwei Jahre statt für ein Jahr auszuschreiben oder die Ausschreibung an externen Dienstleister auszugliedern.
- Nur wenige strategische Hotels/Ketten/Standorte werden selbst ausgeschrieben.
- Beim Outsourcing: Auf Transparenz im Ausschreibungsprozess achten. Daher ist auch bei einem Outsourcing eigenes Ausschreibungs-Know-how gefragt.

Steigende Portalggebühren vs. Aufwand Hotelsuche außerhalb der „Rennstrecken“

- Die Buchung nicht ausgeschriebener Hotels erfolgt häufig über Portale.
- Seit Ende 2019 gestiegene Gebühren der Portale führen dazu, dass sich weniger Hotels listen lassen.
- Dadurch nimmt die Lukrativität der Nutzung für Corporates ab.
- ABER: Es stellt sich gerade bei kleinen Hotels außerhalb der Rennstrecken die Frage, wie man diese ohne Zusatzaufwand sonst in das Angebot an die Reisenden aufnehmen kann?
- In diesem Falle, gerade auch auf internationalen Märkten, ist es doch sinnvoll, ein Buchungstool eines Portals zu nutzen.

Corona-Aktuell

- Vereinbarte „Corona“-Stornobedingungen sollten auch von Veranstalterseite eingehalten werden; beide Partner sitzen im gleichen Boot!
- Durch gemeinsames Verhandeln können Verschiebungen von Veranstaltungen und ggf. Verrechnungen vereinbart werden; Stornierungen so umgehen.
- Es empfiehlt sich, das Thema Veranstaltungsverbot durch staatliche Stellen vertraglich mit dem Hotel zu regeln.
- Daneben sollten alle weiteren, situationsbedingt neuen und fraglichen Punkte gemeinsam an- und besprochen sowie vertraglich geregelt werden.
- Beachten: Welche Hotels gibt es 2021 noch? Was passiert bei Insolvenzen?
- Anzahlungen daher unbedingt absichern, z.B. durch Bürgschaften
- MwSt.: Die niedrigeren Sätze werden nur teilweise weitergegeben.

Weitere Informationen

Leitfaden „Einkauf von Reiseleistungen“
BME-Fachgruppe „Travel“

Stand: August 2020

Impressum

Bundesverband Materialwirtschaft,
Einkauf und Logistik e.V. (BME)

Frankfurter Straße 27
D-65760 Eschborn

www.bme.de

Bildnachweis: © leonid/fotolia.com

Ansprechpartner und Kontakt

Carsten Knauer

Referent Sektion Beschaffungskategorien
Leiter Sektion Logistik

☎ +49 (0)6196 / 5828-132

✉ carsten.knauer@bme.de

🌐 www.bme.de/fachgruppen

#BMEFachgruppe|n

#GemeinsamImpulseSetzen

#WirWissenWas