

Payment: Smarte Bezahlösung als Booster für den Direktvertrieb

Wernau, 19.05.23

Weniger No-Shows, mehr Liquidität – so geht Payment heute!

Eine Schnittstelle zu einem Payment-Provider sorgt für besseren Cashflow, weniger No-Shows und Entlastung an der Rezeption. DIRS21 kooperiert dafür mit mehreren bekannten Providern. Das Software-Unternehmen gibt Hoteliers zudem Tipps, wie sie über die Echtzeit-Bezahlfunktion das Revenue-Management verbessern.

Hotel finden, buchen, bezahlen, fertig – das ist nicht nur bei den großen Online-Buchungsportalen (OTAs) möglich, sondern auch bei Direktbuchung auf der hoteleigenen Website. Mit der DIRS21 Buchungsmaschine können Hotels dem Gast verschiedene Online-Zahlungsmöglichkeiten anbieten, über die er seine Übernachtung schon direkt bei der Buchung begleichen kann – beispielsweise via Paypal oder per Kreditkarte.

Weniger No-Shows, optimierter Cashflow

Für Hoteliers bietet das Echtzeit-Payment jede Menge **Vorteile**. Benedikt Räther, Head of Customer Success bei DIRS21, erläutert: „Das Geld landet schon zum Zeitpunkt der Buchung auf dem Unternehmenskonto und verbessert damit Liquidität und Cashflow. Stornierungen, No-Shows und kurzfristige Absagen werden unwahrscheinlicher, weil die Buchung durch die Vorabzahlung eine höhere Verbindlichkeit bekommt. „Und zu guter Letzt sind Gäste, die ihre Übernachtung schon vorab gezahlt haben, in der Regel während des Aufenthalts bereit, sich weitere Zusatzleistungen zu gönnen, geben also mehr Geld z. B. im Restaurant, in der Bar oder für eine Wellnessbehandlung aus.“

Die Portale machen es vor

Plattformen wie Expedia, Booking.com & Co. bieten schon seit geraumer Zeit verschiedene Payment-Modelle an. Gäste können dort vorab ihre Buchung bezahlen, und haben damit vorab ein Stück Bürokratie erledigt, die ansonsten am Check-in auf sie wartet. Zugleich ein Vorteil für Hotelbetreiber: Das **Vorab-Zahlen** entlastet spürbar die Kollegen an der Rezeption. „Bedeutsam gerade in Zeiten des Fachkräftemangels“, gibt Benedikt Räther zu bedenken.

Zugleich können Hotels das Payment für ein cleveres Revenue-Management nutzen, indem sie **Zahlungsmethoden und Fristen flexibel mit verschiedenen Raten kombinieren**. Räther empfiehlt: „Bieten Sie beispielsweise eine fixe, nicht stornierbaren Rate mit verpflichtender Vorauszahlung in Ergänzung zu einer teureren Flex-Rate an. So sichern Sie sich einerseits einen Teil Liquidität, andererseits werten Sie Ihre stornierbare Flex-Rate auf für diejenigen Gäste, die bereit sind, für Flexibilität mehr Geld zu bezahlen.“

Sichere Zahlung bei Direktbuchung mit integriertem Payment-Provider

Um eine sichere und gesetzeskonforme Kreditkarten-Abbuchung in Echtzeit zu gewährleisten, bietet die aktuelle DIRS21-Internet Booking Engine (IBE V4) Schnittstellen zu verschiedenen Payment-Providern bzw. Acquirern an. Diese stellen sicher, dass die **Zahlung bei Buchung gemäß der neuen Europäischen Zahlungsdiensterichtlinie (PSD2)** mit der sog. „Starken

Kundenauthentifizierung“ abgewickelt wird und zuverlässig auf dem Konto des Hotels landet. Voraussetzung hierfür ist ein E-Commerce-Vertrag des Hotels mit einer dafür berechtigten Bank (Acquirer). DIRS21 bietet hier dank langjähriger Partnerschaften vielfältige Optionen (z.B. Concardis, First Cash Solution oder BS Payone, Planet Payment u.a. über das Payment Gateway von Datatrans).

Lassen Sie den Gast entscheiden

„Es macht immer Sinn, dem Gast eine Auswahl zu bieten“, fasst Benedikt Räther zusammen. „Nicht nur bei den Zimmern oder den Raten und Arrangements, sondern auch bei deren Bezahlungsmöglichkeiten.“ Kreditkarte, Paypal, oder Vor-Ort-Zahlung sind derzeit die gängigen Bezahlungsmethoden in der Direktbuchungsmaschine der DIRS21-Kunden – weitere Online-Zahlungswege werden in den kommenden Monaten folgen.

Infobox: Vorteile der Echtzeit-Bezahlung in der IBE:

- Liquidität und Planungssicherheit im Hotel
- Weniger Bürokratie, vor allem bei Personalknappheit
- Komfortables Handling für den Gast – wie er es von den OTAs gewohnt ist
- Mögliche Aufschläge bei Flex-Raten
- Self-Check-in ohne Personal möglich

Zur Person: Benedikt Räther, Head of Customer Success bei DIRS21

Benedikt Räther ist seit 2019 bei DIRS21 und verantwortet seit 2020 als Head of Customer Success mit seinem 30-köpfigen Team die komplette Kundenbetreuung mit verschiedenen buchbaren Service-Leveln - je nach Wunsch des Kunden vom rein reaktiven Support über engmaschige Betreuung bis hin zum gemeinsamen Revenue Management und Consulting. Vor seinem Einstieg bei DIRS21 war Benedikt Räther in leitenden Positionen in der Zentrale der Achat Hotels tätig.

Über DIRS21

DIRS21 ist ein webbasiertes Buchungs- und Channelmanagement-System, das seinen Kunden die ganze Welt des digitalen Hotelvertriebs eröffnet. Die schwäbischen Tüftler stehen seit mehr als 25 Jahren für kurze Buchungswege und generieren für ihre Kunden somit mehr Buchungen über die eigenen Vertriebskanäle. Dank einer modernen IT-Infrastruktur made in Germany und fundierter Expertise ist DIRS21 Technologiepartner mit höchster Auszeichnung von Booking, Expedia und HRS. Über 5.300 Kunden, meist mittelständische und inhabergeführte Hotels aus dem 3 & 4-Sterne Bereich, nutzen DIRS21 bereits. Rund 80 Mitarbeiter arbeiten an zwei Standorten in Deutschland – Leipzig und Wernau bei Stuttgart. Für weitere Informationen über DIRS21 besuchen Sie die Website [dirs21.de](https://www.dirs21.de).

Bildmaterial:

- Portrait Benedikt Räther, head of Customer Success bei DIRS21 (Foto: DIRS21)
- Logo DIRS21

Pressekontakt:

Tobias Kannenberg
TourOnline AG
Borsigstraße 26
73249 Wernau

eMail: tobias.kannenberg@dirs21.de
Telefon: +49 7153 9250 17
+49 1578 0673 257