

Pressemitteilung

## **Weiterentwicklung im Bereich Digitalisierung:**

### **LÉGÈRE HOTELGROUP setzt auf KI in der Kundenkommunikation**

- Effizientere Bearbeitung von Rezensionen durch KI-Lösung MARA
- Chatbot AI von DialogShift hilft bei Onlinekundenanfragen

(Wiesbaden, April 2025) Ob für Buchungen, im Hotelbetrieb oder beim Feedback – künstliche Intelligenz (KI) ist aus der modernen Hotellerie nicht mehr wegzudenken und hilft Unternehmen vielerorts, Prozesse zu vereinfachen. So setzt auch die LÉGÈRE HOTELGROUP verschiedene Kommunikationstools für eine bessere Guest Journey und Kundenzufriedenheit ein, die es ermöglichen, individueller auf verschiedene Anliegen einzugehen. Dazu wurden jetzt zwei neue Systeme implementiert: das Reputationsmanagementsystem MARA AI und die Chatbot AI von DialogShift. Sven J. Köllmann, geschäftsführender Gesellschafter des Hotelbetreibers FIBONA GmbH: „Wir als mittelständisches Unternehmen wollen die Vereinfachung und Effizienzsteigerung durch den Digitalisierungsfortschritt für unser Unternehmen und unsere Kunden nutzen. Dazu gehört es auch, mutig zu sein und neue Wege zu gehen. Ich sehe in KI viele Vorteile für die Kundenkommunikation, z. B. eine enorme Mitarbeiterentlastung. Wir wollen damit eine Vorreiterrolle in der Hotellerie einnehmen.“

#### **Reputationsmanagement mit MARA AI**

Dafür arbeitet das Wiesbadener Familienunternehmen seit Jahresbeginn mit MARA Solutions zusammen, einem der führenden Anbieter von Reputationsmanagementsoftware: Das Start-up hat eine Lösung für Hotels entwickelt, die die Beantwortung und Analyse von Kundenrezensionen erleichtert. Der renommierte Branchenpreis HotelTechAwards hat MARA Solutions dafür kürzlich zur Nummer 1 unter den Reputationsmanagementlösungen ausgezeichnet. Andreas von Reitzenstein, COO der LÉGÈRE HOTELGROUP, erklärt: „Kundenfeedback ist für uns essenziell, daraus ziehen wir Verbesserungspotenziale und Markttrends, und dieses zu beantworten ist Teil unserer Wertschätzung. Rezensionen haben zudem einen entscheidenden Einfluss auf das Buchungsverhalten, da viele Reisende vor ihrer Buchung Onlinebewertungen lesen und darauf basierend eine Entscheidung treffen. Positive Bewertungen steigern die Reservierungszahl, doch auch der professionelle Umgang mit Kritik ist entscheidend für



das Vertrauen der Gäste. Daher setzen wir auf eine Antwortrate nahe 100 Prozent.“ Ein großer Vorteil von MARA ist die direkte Integration in Buchungsplattformen, Bewertungsportale und Google sowie die zentrale Verwaltung der verschiedenen Quellen über eine Review Inbox. Trotz KI-Unterstützung wird aber weiterhin persönlich auf Bewertungen geantwortet: Die Software kann dank einem Review Response Generator Kritikpunkte filtern, Antworten vorformulieren und schlägt auf dieser Basis einen Entwurf vor, der vom Mitarbeiter personalisiert wird. Sie lernt dabei stetig und etabliert eine individuelle „Brand Voice“, kann mehrsprachig antworten und bietet neben Zeitersparnis auch eine verbesserte Antwortrate und eine insgesamt bessere Onlinereputation. „Der Ruf eines Hotels ist entscheidend, um am Markt Akzente zu setzen. Die authentische und persönliche Beziehungspflege zu unseren Gästen ist für uns ein Kernziel – kein Rezensent soll nur unpersönliche Textbausteine erhalten“, so Andreas von Reitzenstein. Zusätzlich bieten die MARA Review Analytics eine strukturierte Auswertung des Gästefeedbacks. Kritikpunkte können gebündelt analysiert und gezielt in unternehmerische Entscheidungen einbezogen werden.

#### **KI-basierter Website-Chatbot von DialogShift**

Auch weitere Innovationen zur Gästekommunikation wurden implementiert: „Wir arbeiten kontinuierlich an technischen Innovationen. Zuletzt haben wir einen Chatbot auf unserer Website und über WhatsApp integriert, der Kommunikationsaufgaben übernimmt und das Besucherlebnis bereits vor Anreise des Gastes unkomplizierter und nutzerfreundlicher macht“, berichtet Tobias F. Fürst, Geschäftsführer der FIBONA GmbH und mitverantwortlich für Digitalisierungsprojekte. Dieser hotelspezifische Chatbot von DialogShift, dem deutschen Marktführer für KI in der Gästekommunikation mit über 1.000 Kunden, verbessert den Gästeservice, steigert die Automatisierungsrate, erhöht die Produktivität und damit die Zahl der Direktbuchungen. Der digitale Assistent kann mittels generativer KI und innovativer Technologien wiederkehrende Anfragen beantworten, wie z. B. nach Buchungsmöglichkeiten oder Frühstückszeiten. Auf diese Weise profitieren die (potenziellen) Gäste von kürzeren Antwortzeiten und das Personal wird entlastet. Der DialogShift-Chatbot versteht über 100 Sprachen und ist in Design und Tonalität auf die Hotelmarken abgestimmt. Natürlich besteht aber trotzdem jederzeit die Option auf einen Mitarbeiter-Livechat, um komplexere Fragestellungen persönlich online beantwortet zu bekommen. So sorgt die LÉGÈRE HOTELGROUP in der Gästekommunikation für



betriebliche Effizienz und eine konstant hohe Qualität und Antwortrate – und lässt dem Personal mehr Zeit für das, was wichtig ist: die Gäste.

Weitere Informationen finden Sie auch im Internet unter [www.fibona.de](http://www.fibona.de) und [www.legere-hotelgroup.com](http://www.legere-hotelgroup.com).

#### Über FIBONA

Die FIBONA® GmbH mit Sitz in Wiesbaden wurde 1982 von der Familie Köllmann gegründet und entwickelt, baut und betreibt standort- und zielgruppengerechte Hotels auf eigene Rechnung. Das Unternehmen ist untergliedert in die Geschäftsbereiche LÉGÈRE HOTELGROUP, Real Estate Development, Investment sowie Event Management. Unter der LÉGÈRE HOTELGROUP werden die zwei firmeneigenen Brands LÉGÈRE HOTEL (Standorte: Taunusstein, Luxemburg, Tuttlingen, Bielefeld und Erfurt) und LÉGÈRE EXPRESS (Standorte: Tuttlingen, Bielefeld und Leipzig) betrieben. Das in zweiter Generation geführte Unternehmen beschäftigt in Deutschland und im europäischen Umland über 200 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Geschäftsführer sind Sven J. Köllmann und Tobias F. Fürst. Im Geschäftsbereich Real Estate Development sind alle Projektentwicklungs- und Bauaktivitäten der Assetklassen Hotel, Residential und Office gebündelt. Mit FIBONA Investment werden Distressed Assets für den Banken- und Versicherungssektor restrukturiert und gemanagt. Die Sparte Event Management konzipiert, organisiert und realisiert Events und Markenpräsentationen und betreibt neben anderen Locations auch die außergewöhnliche Eventlocation Hofgut Mappen im Rheingau-Taunus-Kreis.

#### Pressekontakt:

DEUTSCHER PRESSESTERN

Bierstadter Str. 9 a, 65189 Wiesbaden, Germany

[www.dps-news.de](http://www.dps-news.de)

Juliane Braun

[j.braun@dps-news.de](mailto:j.braun@dps-news.de)

+49 611 39539-12

Anke Loeppke

[a.loepcke@dps-news.de](mailto:a.loepcke@dps-news.de)

+49 611 39539-13