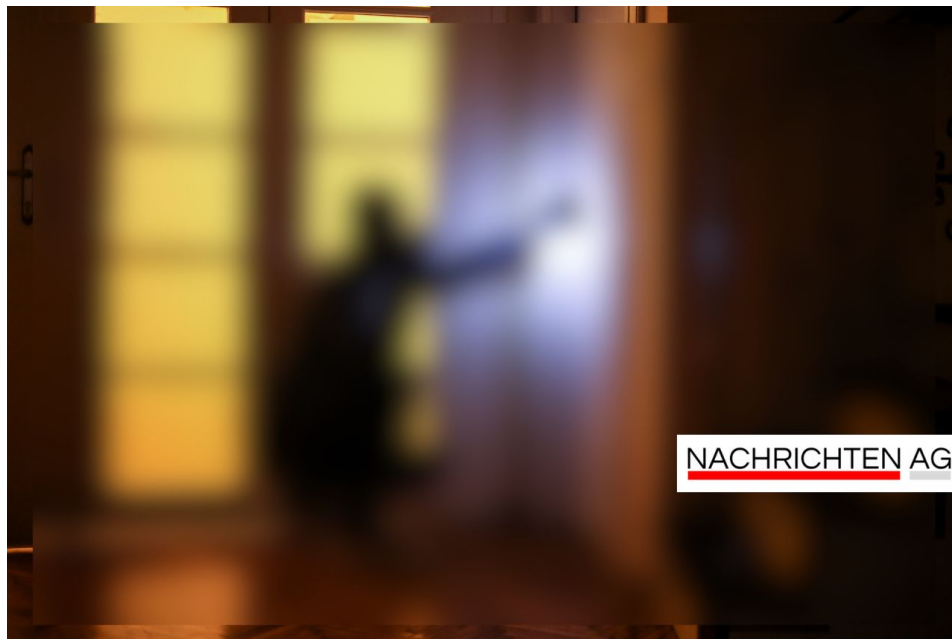


Kulturelle Intelligenz: Schlüssel zum internationalen Hotellerie-Erfolg!

Die Hotellerie erlebt einen internationalen Aufschwung mit wachsenden kulturellen Unterschieden und neuen Gästesegmenten.



Interlaken, Schweiz - Die Hotellerie ist wieder in Aufbruchstimmung! Nach einem massiven Einbruch durch die Pandemie, bei dem rund eine Milliarde internationale Reisen verloren gingen, zieht es die Reisenden wieder in die Welt. Trotz steigender Preise für Flüge und Hotels zeigt sich, dass die Nachfrage ungebrochen ist, wie [htr.ch](https://www.htr.ch) berichtet. Ein Blick auf die Reisegewohnheiten der Gäste zeigt, dass die kulturelle Vielfalt in der Schweiz zunehmend wächst. Vor allem neue Gästesegmente aus Asien, insbesondere aus China und Indien, sowie aus dem Mittleren Osten und Südamerika finden den Weg in die helvetischen Hotels.

Besonders die Region Interlaken profitiert von der

Anziehungskraft Bollywoods, das zahlreiche Filme in der malerischen Kulisse dreht. Auch in Luzern sind die chinesischen Gäste immer häufiger anzutreffen, während Luxusreisende aus den Golfstaaten vermehrt in Genf, Zürich und Zermatt einchecken. Doch mit dieser Veränderung sind auch Herausforderungen verbunden, wie etwa das fehlende Bewusstsein für kulturelle Unterschiede in der Branche.

Kulturelle Intelligenz ist gefragt

Die hohe Personalfuktuation in der Hotellerie führt dazu, dass viele Angestellte oft nicht ausreichend auf die Bedürfnisse unterschiedlichster Kulturen vorbereitet sind. Ein Mangel an Schulungen im Bereich kultureller Intelligenz kann leicht zu Missverständnissen führen. Peter Varga von htr.ch hebt hervor, dass professionell geschulte Kommunikation immer wichtiger wird und Personal besonders einfühlsam auf die Erwartungen und Vorstellungen der Gäste eingehen sollte.

Zuhören ist die wichtigste Sozialkompetenz, sagt Tina Seiler, die im Rahmen ihrer Masterarbeit an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften untersucht, wie Zürcher Luxushotels mit internationalen Gästen kommunizieren. Diese Einsicht ist nicht nur für die Hotelleitung relevant; auch die Mitarbeiter sollten in interkultureller Kommunikation geschult werden, um Missverständnisse zu vermeiden. Seiler empfiehlt, bei Sprachbarrieren Übersetzungs-Apps zu nutzen und sich die Zeit zu nehmen, um sich mit Gästen zu unterhalten, beispielsweise bei einer Tasse Tee, wie die Plattform [hotellerie-gastronomie.ch](https://www.hotellerie-gastronomie.ch) berichtet.

Bleib flexibel und offen

Die Hotellerie muss sich anpassen. Künstliche Intelligenz wird zwar zunehmend Teil des Geschäfts, wird jedoch die menschliche Interaktion im Luxussegment nicht ersetzen. Denn Reisende suchen nach authentischen Erlebnissen und individuellen Angeboten. Der Trend geht klar in Richtung eines

personalisierten Services, der den unterschiedlichen Erwartungen gerecht wird. Hierbei sollten Hotelbetreiber aktiv über kulturelle Tendenzen informieren.

Diese Erkenntnisse über die wachsende Komplexität im Tourismus sind nicht zu unterschätzen. Die Digitalisierungs- und Nachhaltigkeitstrends spielen eine immer größere Rolle. Die Reisegewohnheiten verändern sich: Eine steigende Zahl an Deutschen reist zunehmend individuell, und viele möchten ihre Reisen sozial verträglich gestalten, wie **Statista** zeigt. Immer mehr Reisende legen Wert auf nachhaltige Optionen und umweltfreundliche Mobilität.

Im Jahr 2024 wollen über 60% der Deutschen eine sozialverträgliche Urlaubsplanung. Somit ist es nicht nur wichtig, die interkulturellen Kompetenzen zu fördern, sondern auch die ökologischen Bedenken der Gäste zu berücksichtigen. Hier gibt es also noch viel zu tun in der Branche, und das wird auch in Zukunft ein heißes Thema bleiben.

Zusammengefasst ist es klar: Leidenschaft, Flexibilität und kulturelle Sensibilität sind die Schlüssel, um in der vielfältigen Welt des Tourismus zu glänzen. Hoteliers sollten die Möglichkeit ergreifen, neue Schulungen zu entwickeln und sich aktiv mit den kulturellen Unterschieden auseinanderzusetzen, um das Gastgewerbe auf die nächste Stufe zu heben.

Details	
Ort	Interlaken, Schweiz
Quellen	• www.htr.ch • www.hotellerie-gastronomie.ch • de.statista.com

Besuchen Sie uns auf: unsere-hotels.de