

Gästemails mit KI schneller beantworten

Phase: Pilotierung

Typ: Praxisfall

Juni 2026

Von Hoteliers für Hoteliers – Gästemails schneller und einheitlicher beantworten.

Steckbrief



Betriebstyp

Hotelgruppe / digital geführter Hotelbetrieb



Praxisfeld

Gäste- / Mailkommunikation



Reifegrad

Fortgeschritten / im Alltag genutzt



Umsetzungsdauer

4–8 Wochen



Übertragbarkeit

hoch / bei wiederkehrenden Mailanfragen

1. Ausgangslage im Betrieb

b_smart bearbeitet viele E-Mails zu Buchungen, Rückfragen, Änderungen, Rechnungen und Aufenthaltswahlungen. Die Antworten sollen rasch, korrekt und im passenden Ton erfolgen, ohne dass Verantwortlichkeiten im Team unklar werden. Seit längerer Zeit nutzt der Betrieb KI, um Mailinhalte besser einzuordnen, Antwortentwürfe zu erstellen und wiederkehrende Standardinformationen schneller aufzubereiten. Mitarbeitende prüfen Inhalte und versenden die Antworten.

2. Problemstellung

- Wiederkehrende Gästefragen binden viel Zeit im Tagesgeschäft.
- Antworten müssen korrekt, vollständig und im Hotelton formuliert sein.
- Bei hoher Auslastung entstehen Wartezeiten oder uneinheitliche Antworten.

3. Vorgehen im Innovationslab



Der Mailprozess wurde anhand typischer Anfragen strukturiert: Buchung, Änderung, Stornierung, Rechnung, Anreise, Aufenthalt und allgemeine Fragen. Für wiederkehrende Anliegen wurden Antwortlogiken, Textbausteine und Prüfschritte definiert. Die KI-Unterstützung wurde im Alltag genutzt, mit Teamfeedback geprüft und bei Formulierungen, Regeln sowie Freigaben nachgeschärft.

4. Getestete Lösung

- KI erstellt Antwortentwürfe aus Mailinhalt, Kontext und Textbausteinen.
- Mitarbeitende prüfen Inhalt, Ton, Preise, Verfügbarkeiten und Sonderfälle.
- Wiederkehrende Antworten werden vereinheitlicht und laufend nachgeschärft.

5. Aufwand / Voraussetzungen



Erforderlich

- Zugriff auf passende Mailpostfächer und Vorlagen.
- Aktuelle Hotelinformationen, Preise, Regeln und Textbausteine.
- Klare Freigabe: KI entwirft, Mensch prüft und sendet.
- Teamzeit für Test, Feedback und Nachschärfung.



Zu beachten

- Datenschutz für Gäste- und Buchungsdaten klären.
- Keine ungeprüften Antworten in kritischen Fällen.
- Fakten wie Preise, Verfügbarkeiten und Fristen kontrollieren.
- Tonalität, Sprache und Haftung verbindlich regeln.



6. Ergebnis / Nutzen

- Zeitersparnis:** Antwortentwürfe entstehen schneller.
- Entlastung:** weniger Routineformulierung im Team..
- Servicequalität:** konsistentere, schnellere Antworten.

Nutzenprofil

● hoch ● mittel ● gering

● Mehr Ertrag	● Effizienz / Kosten
● Arbeitsplatzqualität	● Gästekomfort
● Servicequalität	● Kommunikation

7. Learnings / Stolpersteine

- Aktuelle Hotelinfos entscheiden über die Antwortqualität.
- Standardfälle eignen sich gut; Sonderfälle bleiben beim Team.
- Datenschutz, Tonalität und Freigabe müssen klar geregelt sein.

8. Für wen übertragbar?

Geeignet für Hotels mit vielen wiederkehrenden Gästemails, zentraler Rezeption oder digitaler Gästekommunikation. Besonders wirksam, wenn Antworten häufig ähnliche Informationen enthalten und vor dem Versand verlässlich geprüft werden.

Mailantworten

digitale Rezeption

Gästekommunikation



Kernaussage

KI unterstützt das Team bei schnellen, einheitlichen Mailantworten. Entscheidend sind geprüfte Entwürfe, aktuelle Hotelinformationen und klare Verantwortung vor dem Versand.