

## GLOSSAR FÜR REVENUE MANAGEMENT, DISTRIBUTION UND ONLINE-MARKETING

---

ADR	Average Daily rate, Durchschnittsrate pro Zimmer, «Zimmermoyenne» <i>Berechnung: Revenue / Room Nights</i>
Allotment	Der Begriff Allotment ist englischen Ursprungs und bedeutet Zuteilung. In der internationalen Hotellerie gibt er die Zimmeranzahl an einer geblockten Buchung, die segmentiert wird nach verschiedenen Parametern wie pro Tag oder Zimmertyp.
ALOS	Average Length of Stay / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer der Gäste <i>Berechnung: Total Zimmernächte / Anzahl Buchungen</i>
Arrival Date	Ankunft / Ankunftsstag des Gastes
Availability	Verfügbarkeit / wie viele Zimmer stehen im Verkauf
Backlink	Ein Backlink ist ein Verweis einer Website auf eine andere Website, die wiederum mit einem Link zurückverweist.
BAR Best Available Rate	Beste, verfügbare Rate / Best verfügbarer Preis ist der Preis eines Hotelzimmers, der zu einem bestimmten Zeitpunkt öffentlich und ohne Benutzerrestriktionen angeboten wird.
Bing	Die Suchmaschine Bing gehört zu Microsoft und ist nach Marktanteilen die zweitgrösste Suchmaschine in Deutschland, weit abgeschlagen nach Branchenprimus Google.
Block	Block ist eine Gruppe oder eine bestimmte Anzahl an Zimmern. Block pricing Eine Rate, welche für eine bestimmte Anzahl Zimmer oder für eine Gruppe gilt.
Cancellation	Stornierung einer Reservation

# COM.CIERGE

MY HOTEL SOLUTION

Cancellation Fee	Stornierungskosten / Kosten, welche bei einer Stornierung anfallen, welche nicht in der vorgegebenen Frist vorgenommen wurde.
Closed Dates	Hotelzimmerkontingente werden für bestimmte Buchungsplattformen geschlossen.
CM Channel Manager	<p>Ein Channel Manager (auch Channel Management System) ist ein System auf seitens des Hotels, das die Daten mit anderen Channels (wie z.B. STC, Booking.com, Expedia etc.) automatisiert abgleicht und aktualisiert. Üblicherweise betreffen das Daten wie Zimmerinformationen, Preise, verfügbare Zeiträume und Buchungsmöglichkeiten.</p> <p>Über den Channel Manager können auch Reservationen ins PMS kommen. Beispielsweise: STC tätigt eine Reservation Gast → STC Reservation → Channel Manager → PMS des Hotels</p> <p>Über eine Two-Way-Schnittstelle zu allen Buchungsportalen werden nicht nur Verfügbarkeiten und Preise übertragen, sondern auch Buchungen aus diesem System zurück an den CM und von dort ans PMS gesendet.</p>
Commission	<p>Kommission</p> <p>Nach einer erfolgreichen Buchung ist eine Gebühr oder Provision an den Reisevermittler durch das Hotel zu zahlen.</p>
Confirmation of Booking	<p>Buchungsbestätigung / Schriftliche Reservierungsbestätigung</p> <p>Darin enthalten ist die sogenannte Confirmation Number / Bestätigungsnummer, die automatisiert zur Identifizierung der Reservierung und weiteren Zurückverfolgung der Korrespondenz des Geschäftsvorganges mit dem Gast dient.</p>
Content	<p>Qualifizierter Inhalt, Informationsgehalt besonders von Website.</p> <p>Beispielsweise einen Text, ein Video, ..</p>
Content Marketing	<p>Content Marketing ist eine Marketing-Form, deren Ziel es ist, durch Inhalte, die im Web und Offline veröffentlicht werden, Aufmerksamkeit und Reichweite für Produkte und Marken bei der gewünschten Zielgruppe zu steigern.</p>
Conversion / CR	<p>Als Conversion (dt. auch Konversion) werden im Online Marketing Prozesse bezeichnet, die zu einem definierten Abschluss führen.</p>
Conversion Rate	<p>Die Conversion Rate ist ein KPI aus dem Online-Marketing, mit dem das Verhältnis von Besucher/Nutzerzugriffen und Kaufabschlüssen/Buchungen zur Zielerreichung in Prozent angegeben wird.</p>

# COM.CIERGE

MY HOTEL SOLUTION

Cookies	Cookies sind kleine Textdateien, die beim Besuch von Webseiten auf dem lokalen Rechner von Usern gespeichert und beim erneuten Seitenbesuch zurück an den Server gesendet werden.
CRM	Customer-Relationship-Management, bezeichnet die konsequente Ausrichtung eines Unternehmens auf seine Kunden und die systematische Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse. Ein CRM-System (Customer-Relationship-Management-Software) ist eine Software-Lösung, die Unternehmen dabei hilft, ihre Kundenbeziehungen auf einer zentralen und einfach zu bedienenden Plattform zu organisieren und zu verwalten. Durch den Einsatz von Gästedaten in Kombination mit der Marketing-Engagement-Plattform können Hotels ihre Zielgruppen besser verstehen und ansprechen, wodurch Loyalität und Umsatz gesteigert werden.
CRS	Central Reservation System Ein Reservierungssystem zur Verwaltung von Hotelinformationen, Preisen und Inventarstatus. Verarbeitet und verwaltet Reservierungen für ein oder mehrere Hotels.
CTR Click Through Rate	Als Click Through Rate, kurz CTR, bezeichnet man im Online-Marketing eine Kennzahl, mit der das Verhältnis zwischen der Anzahl der Impressions und Anzahl der erfolgten Klicks auf ein Werbemittel oder einen Link bezeichnet wird.
Departure Day	Abreise / Abreisetag des Gastes
Forecast	Zu erwartender Umsatz auf der Grundlage einer Analyse der vergangenen und aktuellen Zahlen. Prognosen beziehen sich in der Regel auch auf die voraussichtliche Nachfrage.
GDS	Global Distribution System. Ein Global Distribution System (Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan), dient zum weltweiten Vertrieb und Verkauf touristischer Dienstleistungen. Das GDS wurde ursprünglich für Fluggesellschaften entwickelt und wird heute weitgehend nur noch von Reisebüros zur Buchung aller Arten von Reisen genutzt.
GOI	Gross Operating Income / Brutto-Betriebserfolg
Google Ads (Adwords)	Google Ads ist ein Werbeprogramm von Google Inc. und wird meist im Rahmen einer SEA-Strategie genutzt.  Advertiser haben mit Google Ads verschiedene Möglichkeiten, um online im Google-Werbenetzwerk präsent zu sein. Das Netzwerk umfasst zum einen Werbeflächen oberhalb, unterhalb und neben den SERP sowie auf YouTube, in Android-Apps und auf allen Seiten, die über Google AdSense monetarisiert werden. Der alte Name AdWords setzte sich aus den Wörtern „Advert“ (dt. Werbung) und „Word“ (dt. Wort) zusammen und könnte demnach mit „Werbewort“ übersetzt werden.

# COM.CIERGE

MY HOTEL SOLUTION

Google Analytics	Bei Google Analytics handelt es sich um ein kostenloses Web-Analyse-Tool, mit dem Unternehmen, SEOs und Online Marketer die Nutzung der eigenen Website überwachen können.
Google My Business	Google My Business ist ein Produkt der Suchmaschine Google. Dabei handelt es sich um eine Art digitales Branchenbuch, dessen Einträge der Suchmaschinen-Provider für unterschiedliche Bereiche seiner Suchergebnisse verwendet.
GOPPAR	Brutto-Betriebserfolg Beherbergung pro verfügbares Zimmer / pro Öffnungs- bzw. Kalendertag
IBE / WBE	Internet Booking Engine / Web Booking Engine  Online-Buchungsplattform. Beispielsweise die Reservationen auf der eigenen Hotel-Website laufen über eine IBE.
Keyword	Das Keyword, zu Deutsch: "Suchbegriff" ist ein wichtiger Ausdruck im Online-Marketing.
Kontenrahmen 1992	Die Rechnungslegung in der Hotellerie und Gastronomie erfolgt teilweise noch nach dem Kontenrahmen für das Schweizer Gastgewerbe aus dem Jahre 1992.
KPI	<p>Key Performance Indicators</p> <p>KPIs in der Hotelbranche sind Zahlen oder Messwerte, die die Performance bestimmter Bereiche eines Hotels – oder des Hotels als Ganzes – abbilden. Sie geben verlässliche Auskunft über die Funktionalität und Wettbewerbsfähigkeit deines Unternehmens innerhalb der Branche.</p> <p>Die Analyse der KPIs zeigt ermöglicht dir, deine Prozesse entscheidend zu verbessern und damit die Performance deines Hauses zu steigern. Wir werfen einen Blick auf die wichtigsten Hotel-KPIs, die heute unerlässlich zum Verständnis und zur Definition von Erfolg in der Hotellerie geworden sind.</p> <p>Wichtige KPI's sind beispielsweise folgende:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Durchschnittliche Tagesrate (ADR)</li><li>- Umsatz pro verfügbares Zimmer RevPAR</li><li>- Durchschnittliche Aufenthaltsdauer (ALOS)</li><li>- Auslastung (OCC)</li><li>- Online-Bewertungen</li><li>- ...</li></ul>

# COM.CIERGE

MY HOTEL SOLUTION

LRA	<p>Last Room Availability</p> <p>Firmenverträge werden als LRA verhandelt damit das letzte Zimmer in der Kategorie auch zum Firmenpreis gebucht werden kann.</p> <p>NLRA / Non Last Room Availability: Der Hotelier entscheidet, ob er das letzte Zimmer zum Firmenpreis verkauft, oder eine höhere Rate verlangt.</p>
LTM	Last Twelve Month / die letzten 12 Monate
LY	Last Year / Letztes Jahr
MA	Mitarbeiter:in
Median	Bei diesem Wert liegen 50 Prozent der effektiven Werte unter bzw. über der publizierten Kennzahl.
Meta Description	Die Meta Description (dt. Meta-Beschreibung) gehört zu den sogenannten Meta Tags einer Webseite. Mit dieser Meta-Angabe können Webmaster den Inhalt einer Webseite kurz skizzieren.
Meta Suchbegriff	<p>Mit dem Begriff Meta Keyword bzw. Meta-Suchbegriff wird im Allgemeinen ein Meta Tag für HTML-Dokumente bezeichnet, das von Suchmaschinen-Robots ausgelesen werden kann.</p> <p>In den Anfangszeiten des Internets war das Meta Keywords Tag wichtig, damit Suchmaschinen beim Indizieren von Websites etwas über den entsprechenden Content erfahren konnten.</p>
Meta Tag	Meta Tags sind Bereiche im HTML-Code, die Informationen zur Website enthalten.
Meta Title	Der Meta-Seitentitel ist ein Element eines HTML-Dokuments. Damit vergeben Webmaster einen eindeutigen Titel für die Hauptseite und jede Unterseite einer Website.
MLS	<p>Minimum Length Stay / Mindestaufenthaltsdauer</p> <p>Die Mindestaufenthaltsdauer kann vom Hotel selbst für eine bestimmte Zeit oder für bestimmte Tage festgelegt werden.</p>

# COM.CIERGE

MY HOTEL SOLUTION

Nachfrage	Die Höhe des Interesses an einer Buchung. Ein Gleichgewicht bei Angebot und Nachfrage bezeichnet man in den Wirtschaftswissenschaften eine Marktsituation, wenn die Menge des Angebots gleich der Nachfragemenge ist.
Net Rates	Netto-Rate Die Netto-Rate ist eine Rate exklusive der bereits abgezogenen Kommission für Buchungsplattformen oder Wholesaler.
Non-Commissionable	Ohne Kommission / Der Buchungspartner oder die Buchungsplattform bekommt keine Provision / Kommission auf eine erfolgreiche Buchung.
NonRef	Non Refundable / Nicht Stornierbare Rate Bucht ein Gast diese Rate, so kann er seine Reservation nicht mehr kostenlos stornieren oder verschieben.
NPS Net Promoter Score	Je höher der Score, desto höher die Weiterempfehlungsrate und desto wahrscheinlicher der Unternehmenserfolg.  Der Net Promoter Score ist eine Kennzahl, die die Zufriedenheit, Treue und Bindung von Kunden darstellt. Der Score beschreibt das Verhältnis zwischen positiv eingestellten Kunden, die die Marke weiterempfehlen würden, und negativ eingestellten Kunden, die diese eher kritisieren.
OCC	Occupancy, Auslastung, wird in % angegeben. <i>Berechnung: Room Nights / verfügbare Zimmer</i>
Onpage-Optimierung	Die Onpage-Optimierung ist Bestandteil der Suchmaschinenoptimierung und umfasst alle Maßnahmen, die direkt an einer Website vorgenommen werden und zur Steigerung von Sichtbarkeit, Rankings oder Conversions führen sollen.

# COM.CIERGE

MY HOTEL SOLUTION

Organic Traffic	<p>Unter Organic Traffic werden alle User-Ströme bezeichnet, die per Klick auf unbezahlte Suchergebnisse auf die Website gelangen.</p> <p>Organic Traffic: Als organischer Traffic werden Klick auf unbezahlte Suchergebnisse bezeichnet. Die Verbesserung des organischen Traffics ist Ziel der Suchmaschinenoptimierung (SEO).</p> <p>Direct Traffic: Als direkter Traffic wird jede Art von Website-Besuch bezeichnet, die über den direkten Aufruf der Domain via Browser-Adressleiste zustande kommen kann. Zudem stufen Web-Analyse-Tools wie Google Analytics auch dann einen Besuch als Direct Traffic ein, wenn keine Referrer-Informationen vorliegen. Den Anteil direkter User zu verbessern ist Ziel im Content Marketing.</p> <p>Paid Traffic: Als Paid Traffic werden alle Klicks auf bezahlte Suchergebnisse in den SERPs bezeichnet. Die Optimierung der Paid-Traffic-Kampagnen ist Ziel im Suchmaschinenmarketing (SEM).</p>
OTA	Online Travel Agency / Online-Buchungsplattform, beispielsweise Booking.com, Expedia, HRS...
OTB	On the books, was ist bereits gebucht, d.h. «in den Büchern»
Packages	Paket / Arrangement Ein Package kann vom Gast gebucht werden und beinhaltet eine Übernachtung, sowie weitere Leistungen wie beispielsweise Halbpension, eine Massage, etc.
Paid Listing	Der Begriff Paid Listing ist Teil der Suchmaschinen-Werbung und bezeichnet die bezahlten Suchtreffer, die in die Suchergebnisse von Suchmaschinen integriert werden.
Paid Search Traffic	Unter Paid Search bzw. Paid Traffic werden alle bezahlten Suchergebnisse bzw. Website-Besuche verstanden, die mittels Suchmaschinen-Marketing eingekauft wurden. Alle Infos zur Paid Search und dem Paid Traffic hier im Searchmetrics Glossar.
Payment Method	Bezahlungsart / Art der Bezahlung Beschreibt die Zahlungsweise des Gastes. Beispielsweise Bargeldbezahlung, Kreditkarte, Banküberweisung, etc.
Pickup	Der Pickup gibt eine Übersicht über die zukünftige Buchungsentwicklung und sagt aus, wie viele Zimmernächte (Room Nights) und daraus resultierend, wie viel Umsatz (Revenue) an einem bestimmten Tag bzw. in einem bestimmten Zeitraum für die Zukunft generiert wurden.

# COM.CIERGE

MY HOTEL SOLUTION

PMS	Ein Hotel Property Management System meint eine Hotelsoftware, die sämtliche Informationen rund um Reservierungen, Auslastung, Belegung, Abrechnung aber auch zu internen Prozessen (Housekeeping, Wellness) speichert und verwaltet.
POS	Point of Sales / Kassensystem Ein POS-System oder Point-of-Sale-System ist ein System, mit dem Einzelhandelstransaktionen durchgeführt werden können. Im Wesentlichen dient sie als Werkzeug für die Zahlungsabwicklung, verfügt jedoch über einen viel breiteren Funktionsumfang als eine herkömmliche Registrierkasse, sodass Benutzer verschiedene Zahlungsarten verarbeiten, auf wichtige Informationen zugreifen, Lagerbestände überprüfen können und vieles mehr.
Preisstrategien	Die richtige Preisstrategie ist ein Instrument für die bessere Zimmer- und Hotelauslastung in der Abwägung der optimalen Vertriebswege.
Profitcenter	Einzelne Organisationseinheiten (Restauration, Beherbergung, Nebenleistungen usw.). In der Praxis bestehen diverse weitere Begriffe wie Sparten, Departemente, Outlets usw.
Promotion	Sonderpreis / Aktionsrate für einen definierten Zeitraum. Eine Rate, welche über einen Rabatt (z.B. 20%) reduziert wurde oder beispielweise eine Rate, welche eine spezielle Leistung beinhaltet.
Quartil	Das 1. Quartil ist definiert als der kleinste Wert der Datenreihe, für den gilt: 25 Prozent der Daten sind kleiner oder gleich dem 1. Quartil und 75 Prozent der Daten liegen über dem 1. Quartil, Analog ist das 3. Quartil der kleinste Wert der Datenreihe, für den gilt: 75 Prozent der Daten sind kleiner oder gleich dem 3. Quartil und 25 Prozent der Daten liegen über dem 3. Quartil.
Rack Rate	Standardpreis / Wenn es um die Festlegung von Zimmerpreisen geht, ist die Festlegung der Rack Rate sehr wichtig. Die Rack Rate ist der Standardpreis, den das Hotel einem Zimmertyp für das Jahr oder die Saison zuweist. Alle anderen Preise, die angeboten werden, basieren auf einer Berechnung der Rack-Rate.
Ranking	Wer als SEO von Ranking spricht, meint damit die Position einer Website bzw. deren Unterseiten (URLs) innerhalb der SERP einer Suchmaschine in Bezug auf eine Suchanfrage. Grundsätzlich besteht ein direkter Zusammenhang zwischen guten Rankings und Traffic. Grob gesagt: Je besser die Rankings, desto höher der Traffic.
Rate Parity Ratenparität	Bei Nutzung des Prinzips der "Ratenparität" (im Englischen "Rate Parity") bietet das Hotel Endkunden auf allen genutzten Vertriebskanälen die gleichen Zimmerpreise an.  Beispielweise bietet das Hotel ein Zimmer zu CHF 250.00 an und auf Booking.com ist das gleiche Zimmer zu CHF 200.00 buchbar, so ist die Ratenparität nicht gegeben.



# COM.CIERGE

MY HOTEL SOLUTION

Responsive Website	Beim Responsive Webdesign handelt es sich um ein gestalterisches und technisches Paradigma zur Erstellung von Websites, so dass diese auf Eigenschaften des jeweils benutzten Endgeräts, vor allem Smartphones und Tabletcomputer, reagieren können.
Rev Pac	Revenue per available Customer / Umsatz pro aufhaltenden Gast im Haus
Revenue	Umsatz / Logement-Umsatz / Beherbergungsertrag <i>Berechnung: ADR x RN</i>
RevPAR	Revenue per Available Room / Umsatz pro verfügbares Zimmer. <i>Berechnung: Revenue / verfügbare Zimmer</i>  Der RevPar ist eine sehr wichtige Kennzahl, da er das Zusammenspiel zwischen der Durchschnittlichen Rate (ADR) und der Auslastung (OCC) widerspiegelt.  Beispiel 1: Hotel Muster ADR 320.00 / OCC 20% = CHF 6'400.00 Revenue / 100 verfügbare Zimmer = <u>CHF 64.00 Umsatz pro verfügbares Zimmer</u>  Beispiel 2: Hotel Muster ADR 280.00 / OCC 40% = CHF 11'200.00 Revenue / 100 verfügbare Zimmer = <u>CHF 112.00 Umsatz pro verfügbares Zimmer</u>
RevPASM	Revenue per available Square Meter / Umsatz pro verfügbare Quadratmeter  <i>Berechnung:</i> <i>Revenue aus Veranstaltungsräumen/ Gesamtquadratmeterzahl der Veranstaltungsräume</i>
RMS	Die Revenue Management Systeme übernehmen die Kalkulation der Preisverfügbarkeit und Nachfrage. Die Optimierung von RevPar und Hotelauslastung sind das Ziel.
RN	Room Nights / Übernachtungen / Zimmernächte <i>Berechnung: Room Revenue / ADR</i>
ROE	Return on Equity / Eigenkapitalrendite

# COM.CIERGE

MY HOTEL SOLUTION

Schweizer Kontenrahmen für die Hotellerie und Gastronomie	Rechnungslegung, die auf den 1. Januar 2007 eingeführt wurde und sich mit einzelnen Abweichungen an die Struktur der Regelwerke USALI, Swiss GAAP, FER, IFRS und OR anlehnt.
SEM SEA SEO	<p><u>Search Engine Marketing (SEM)</u> Unter Search Engine Marketing versteht man alle Maßnahmen, um die eigene Website gut im Suchergebnis von Suchmaschinen zu positionieren und so Besucher*innen auf die eigene Website zu führen.</p> <p><u>Search Engine Advertising (SEA)</u> SEA bezeichnet in erster Linie das Schalten bezahlter Anzeigen bei Suchmaschinen wie Google, Bing, Yahoo! und Co. Das Ganze funktioniert wie eine Auktion, bei der du als Werbetreibende auf ein Keyword bietest, unter dem deine Anzeige geschaltet werden soll.</p> <p><u>Search Engine Optimization (SEO)</u> Unter Search Engine Optimization, Abkürzung: SEO) werden alle Maßnahmen technischer und inhaltlicher Natur verstanden, um die Rankings einer Website und damit deren Sichtbarkeit in den Ergebnislisten von Suchmaschinen zu verbessern.</p>
SERP Search Engine Result Page	Als Search Engine Result Page, kurz SERP, deutsch Suchergebnisseite, wird die Darstellung der Suchergebnisse in Suchmaschinen wie Google bezeichnet.
Social Media Ads	Social Network Advertising, auch Social Media Targeting, ist eine Gruppe von Begriffen, die zur Beschreibung von Formen der Online-Werbung/des digitalen Marketings verwendet werden, die sich auf Dienste sozialer Netzwerke konzentrieren.
STLY	Same Time Last Year / Gleiche Zeit letztes Jahr
Upgrade	Auf Hotelzimmer bezogen, bedeutet ein Upgrade das Umstufen von einem günstigeren auf ein teureres Zimmer.
Upsell	In der Hotellerie bedeutet dies einen Verkauf einer höheren Zimmerkategorie an einen Gast, der bereits eine niedrigere Zimmerkategorie gebucht hatte.
Wholesaler Rate	<p>Die Wholesale Rate ist eine reine Netto Rate.</p> <p>Sie wird in der Hotellerie auch Veranstalter Rate genannt. Die Wholesale Rates können bis zu 30 % unter der Rack Rate liegen. Wholesaler sind hier Reiseveranstalter oder Reisevermittler, die eine große Anzahl von Zimmern zu einem günstigen Preis einkaufen, um sie zu einem höheren Preis an Individualreisende zu verkaufen.</p>

# COM.CIERGE

MY HOTEL SOLUTION

Yield-Management	<p>Die vornehmste Aufgabe der Hotelleitung oder jeder anderen Unternehmensführung im Bereich des Tourismus (inkl. Airline, siehe Grundlagen d. Tourismus) ist die, die Mengen-Preis-Steuerung der Vertriebswege, das sogenannte Yield-Management (Yield = Ertrag), auch Dynamic Pricing (deutsch dynamisches Preismanagement) genannt.</p> <p>Dies Management ist ein Verkaufsprozess zwischen den zu frühen Verkäufen zu Niedrigpreisen und dem zu langen Warten auf bessere Nachfrage. 'Yield' ist ein Gebiet des Revenue Managements. In kleineren Hotels geschieht dies durch tägliche Marktbeobachtung und Pflege einer einfachen Hoteldatenbank. 'Yield' oder Dynamic Pricing ist eine international anerkannte Marketing-Preisstrategie, ursprünglich von den Airlines einmal eingeführt und eine Management-Software, ohne die es nicht mehr 'geht'.</p>
------------------	--