

Wie schnell antworten Hotels auf eine Gäste-Anfrage?

Eine Antwortzeit-Analyse von 20 Hotels im DACH-Raum.

Identische Anfrage, extrem unterschiedliche Realität.

Und keines der 20 Hotels setzt Automatisierung ein.

4h 26

Median-Antwortzeit auf eine Standard-Anfrage nach einem Doppelzimmer mit Frühstück. **Genug Zeit, dass der Gast längst woanders gebucht hat.**

EXECUTIVE SUMMARY

Die wichtigsten Zahlen auf einen Blick

Für wen dieser Report ist: Für Hotelier:innen und Betriebsleitungen von KMU-Hotels im DACH-Raum.

Im April 2026 haben wir 20 Hotels im DACH-Raum mit einer identischen Anfrage kontaktiert. Laut Salesforce State of the Connected Customer (2022) erwarten 83 Prozent der Kunden sofortige Interaktion beim Kontakt mit einem Unternehmen. Unsere Ergebnisse zeigen, wie weit die Hotellerie davon entfernt ist: 70 Prozent der Hotels brauchten länger als zwei Stunden, 45 Prozent länger als acht. **Nur drei Hotels liefern eine Antwort, die dieser Erwartung entspricht. Keines der 20 setzt dabei Automatisierung ein.**

4h 26_{min}

Median-Antwortzeit der 20
Hotels

70%

brauchten länger als 2
Stunden

15%

antworteten in unter 30
Minuten

DIE ZENTRALEN BEFUNDE

In einer Stichprobe von 20 Hotels nutzt kein einziges Automatisierung. Die drei schnellsten arbeiten persönlich.

<1_{min}

Schnellstes Hotel, persönlich
bearbeitet

0/20

Hotels setzen
Automatisierung ein

27h₄₇

Langsamstes Hotel

1 Das Rennen ist oft gelaufen

Bei einem Median von über 4 Stunden hat der Gast längst parallel andere Hotels angefragt oder direkt auf Booking.com gebucht. Die E-Mail-Antwort kommt dann zu spät.

2 Die Zeit arbeitet gegen Hotels

45 Prozent aller antwortenden Hotels haben mehr als 8 Stunden gebraucht. Das heißt: Anfragen, die abends eingehen, werden erst am nächsten Morgen beantwortet. Anfragen vom Freitag vermutlich erst am Montag.

3 Drei Hotels zeigen, was möglich ist

Das schnellste Haus hat in unter einer Minute ein vollständiges Angebot geliefert, persönlich bearbeitet, auf Nachfrage bestätigt. Platz 2 und 3 folgten mit 18 und 23 Minuten, ebenfalls persönlich. Schnelligkeit in dieser Größenordnung ist auch ohne Tools möglich, wenn ein Hotel Anfragen als höchste Priorität behandelt.

Methode & Transparenz

Was wurde getestet

Jedes der 20 Hotels hat eine identische E-Mail erhalten, formuliert als echte Gäste-Anfrage:

Die Test-Anfrage

„Sehr geehrte Damen und Herren, ich möchte gerne ein Angebot einholen für die Übernachtung von 2 Erwachsenen inkl. Frühstück vom 09.-11.06.2026. Vielen Dank und liebe Grüße!“

Keine Besonderheiten, keine Gruppen, keine Sonderwünsche. Eine Anfrage, die in jedem Hotelpostfach mehrfach pro Woche landet. Versendet wurde an die primäre Kontakt-Adresse des Hotels, die öffentlich auf der Website zu finden ist.

Wie die Antwortzeit gemessen wurde

Gemessen wurde vom **Zeitpunkt des E-Mail-Versands** bis zum **Zeitpunkt der ersten inhaltlichen Antwort** des Hotels, wie sie im Posteingang ankam. Auto-Reply-Bestätigungen ("Wir haben Ihre Nachricht erhalten") wurden *nicht* als Antwort gewertet. Rückfragen zur Präzisierung der Anfrage (z.B. "DZ oder 2 EZ?") wurden als Antwort gewertet, da sie menschliche Bearbeitung darstellen. Alle 20 Hotels haben innerhalb 48 Stunden geantwortet, sodass keines aus der Berechnung ausgeschlossen werden musste.

Stichprobe

Die 20 teilnehmenden Hotels wurden aus einem größeren Pool von Leads ausgewählt, gefiltert nach: Größe zwischen 15 und 80 Zimmern, Familien- oder Eigentümergeführt, Standorte in Deutschland, Österreich und der Schweiz, und mit öffentlicher Kontakt-E-Mail-Adresse. Der Schwerpunkt lag auf Landhotels und kleineren Stadt- und Boutique-Hotels. Keine Ketten, keine Hostels, keine Apartment-Vermietung.

Anonymisierung & Grenzen des Reports

Alle Hotels werden anonymisiert dargestellt, Mitarbeiternamen werden grundsätzlich nicht genannt. Ausnahme: Die drei schnellsten Hotels werden namentlich als Positivbeispiele hervorgehoben, sofern sie dem zuvor zugestimmt haben. Alle drei haben persönlich bearbeitet, ohne Einsatz von Automatisierung. **Anliegen des Reports ist keine Kritik an einzelnen Hotels, sondern einen stichprobenartigen Status Quo für die gesamte Branche zu erheben.**

Dieser Report ist eine **Stichprobe, keine repräsentative Branchenerhebung**. 20 Hotels sind zu wenig für statistische Signifikanz. Saisonale Effekte und Tageszeit-Verteilung wurden nicht kontrolliert. Die Ergebnisse sind eine Momentaufnahme und als Denkanstoß zu verstehen, nicht als abschließender Beweis.

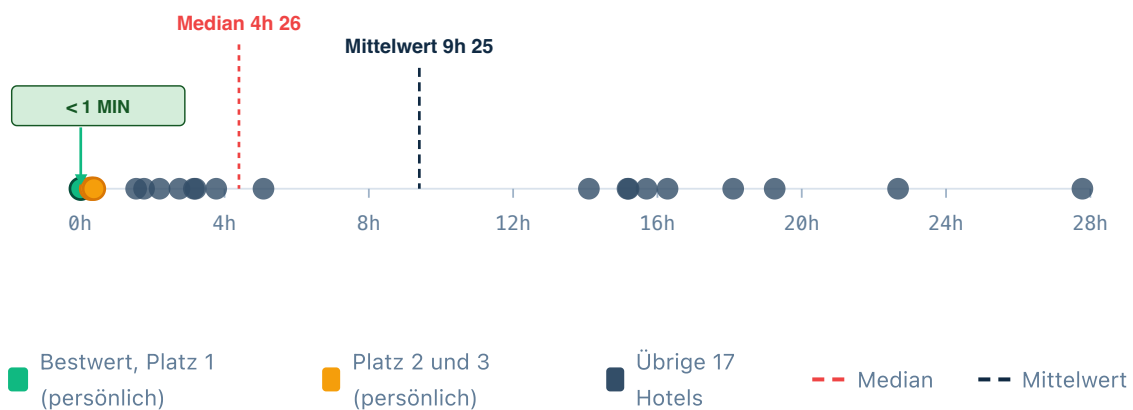
KAPITEL 2

Die Zahlen im Überblick

Wie sich die 20 Antwortzeiten über den Zeitraum von unter einer Minute bis 28 Stunden verteilen.

Alle 20 Hotels auf einer Zeitachse

Jeder Punkt ist ein Hotel. Position zeigt die Antwortzeit in Stunden. Der grüne Punkt ganz links ist der Bestwert, persönlich bearbeitet in unter einer Minute.



Das Bild zeigt drei Dinge sofort. **Erstens:** Ein Hotel sitzt direkt an der Nullmarke, so schnell, dass der Punkt optisch mit der Achse verschmilzt. Die Antwort kam in weniger als 60 Sekunden. Das Haus hat uns auf Nachfrage bestätigt, dass diese Antwort persönlich von einem Mitarbeiter bearbeitet wurde, ohne Automatisierung. Eine organisatorische Leistung, die zeigt, was bei konsequenter Priorität möglich ist.

Zweitens: Zwei weitere Hotels liegen knapp dahinter in der 20-Minuten-Zone und damit deutlich vor dem Rest. Beide haben sofort ein vollständiges Angebot geliefert, ebenfalls mit klaren internen Prozessen und menschlich bearbeitet. Damit arbeiten alle drei Top-Hotels ohne Automatisierung. Keines der 20 Hotels in der Stichprobe setzt erkennbar KI-Tools ein.

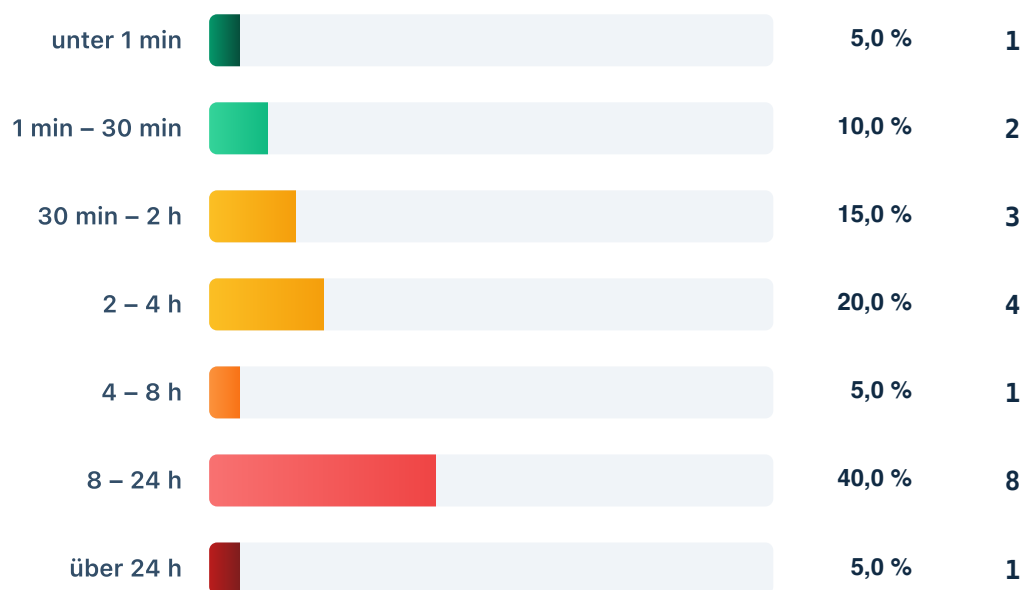
Drittens: Die Mehrheit der Hotels konzentriert sich in zwei Zonen. Eine kleine Gruppe zwischen 1 und 5 Stunden, und eine größere Gruppe zwischen 14 und 28 Stunden. Was dazwischen liegt (etwa 5 bis 14 Stunden) ist auffällig leer. Eine mögliche Erklärung: Hotels bearbeiten E-Mails in Blöcken, einmal morgens, einmal abends, und alles dazwischen kollabiert zu einem dieser beiden Zeitpunkte. Der zweite Cluster zwischen 15 und 20 Stunden ist besonders dicht, mehr als ein Drittel aller Hotels landet dort.

Verteilung nach Zeit-Buckets

Gruppieren in sieben zeitliche Kategorien zeigt die Verteilung deutlich, wo die Mehrheit der Hotels landet.

Verteilung über die 7 Antwortzeit-Buckets

Anzahl der Hotels je Zeit-Kategorie (n=20 Responder)



Der entscheidende Befund

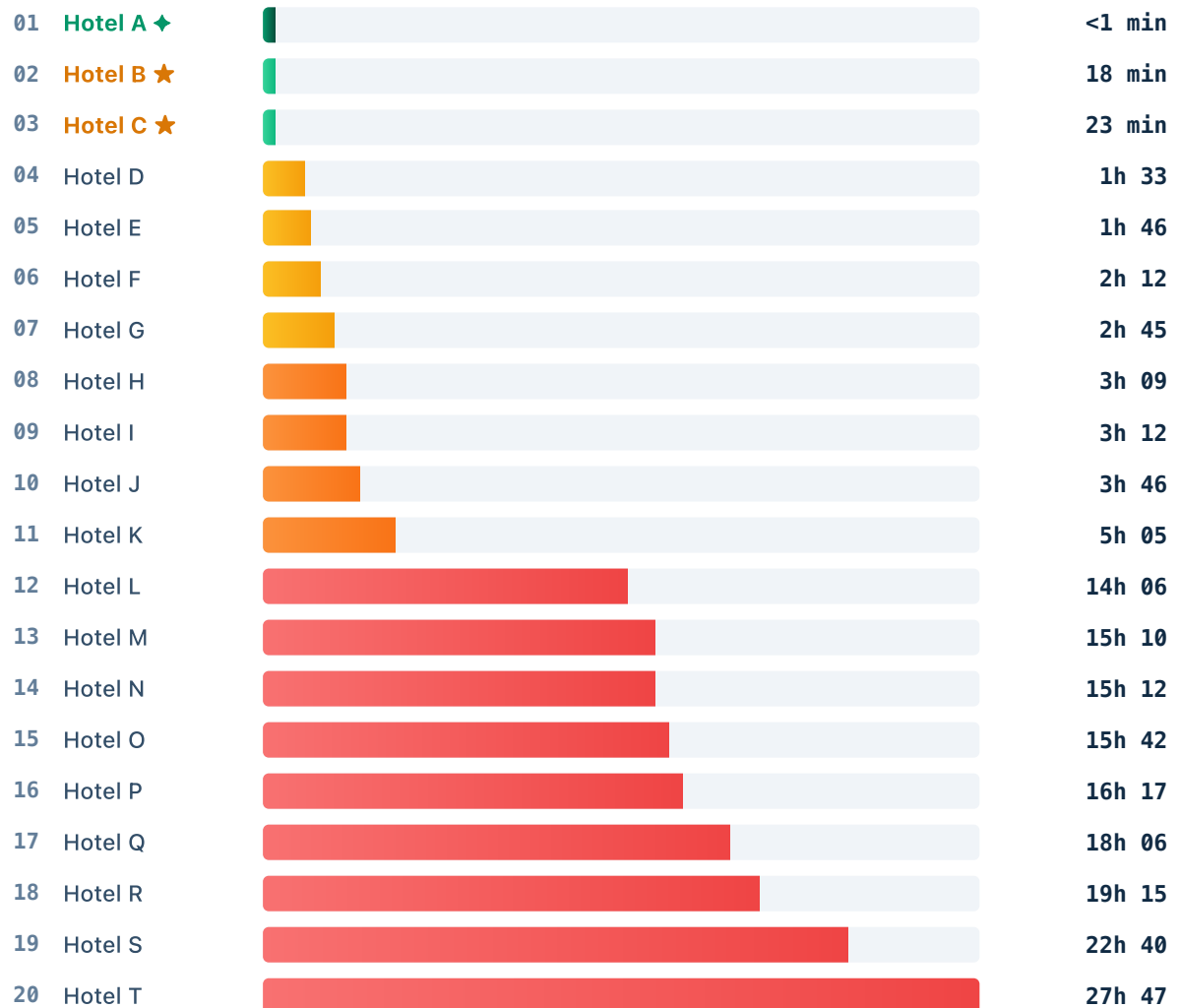
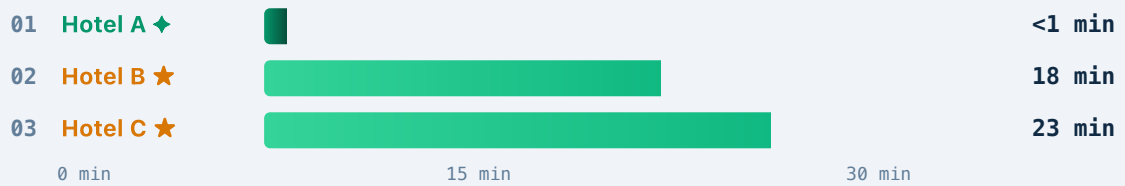
Mit 40 Prozent ist der Bucket "8 bis 24 Stunden" mit Abstand am stärksten besetzt. Das sind Anfragen, die am selben Tag nicht mehr beantwortet werden. Das stärkste Signal dafür, dass Hotels E-Mails oft in Blöcken bearbeiten und nicht kontinuierlich.

KAPITEL 2 (FORTSETZUNG)

Alle 20 Hotels im direkten Vergleich

Sortiert nach Antwortzeit. Das schnellste Hotel ist grün markiert (♦ Bestwert, persönlich bearbeitet, vom Hotel bestätigt), Platz 2 und 3 sind gold hervorgehoben (★ ebenfalls persönlich). Alle drei werden im Kapitel "Die schnellsten Hotels" namentlich ausgewiesen, sofern zugestimmt.

Top 3 im Detail, auf 30-Minuten-Skala gezoomt



KAPITEL 3

Warum das ein Problem ist

Wer heute per E-Mail ein Hotelangebot einholt, ist selten auf ein einziges Haus festgelegt. In der Regel wird dieselbe Anfrage an mehrere Hotels gleichzeitig geschickt. Es gewinnt das Hotel, das zuerst mit einer vollständigen Antwort reagiert. Wenn keines schnell genug reagiert, geht der Gast zurück zu Booking.com, und das Hotel verliert 15 bis 30 Prozent seines Direktumsatzes an die Provision, die es an Booking zahlen muss. **Jede langsame Antwort verschiebt damit unmittelbar Umsatz aus dem Direktbuchungs-Kanal in den Provisions-Kanal. Das ist der beste Fall. Im schlechtesten Fall verliert das Hotel den Umsatz ganz an den Wettbewerb.**

88 % der Kunden erwarten schnellere Antworten als noch vor einem Jahr

Zendesk CX Trends Report 2024. Die Erwartung verschärft sich jährlich. 62 Prozent der Service-Verantwortlichen sehen ihre Organisation hinter dem Erwartungsstand.

83 % erwarten sofortige Interaktion beim Kontakt mit einem Unternehmen

Salesforce, *State of the Connected Customer*, 5. Ausgabe, 2022. Erhebung unter 13.020 Konsumenten und 3.916 Business-Buynern weltweit.

71 % Marktanteil von Booking.com im OTA-Markt Europa

HOTREC European Hotel Distribution Study 2024 (Referenzjahr 2023, 3.000+ europäische Hotels). Plus zehn Prozentpunkte innerhalb von zehn Jahren. Wer nicht direkt antwortet, verliert an diesen Kanal.

Was das in der Praxis bedeutet

Direktbuchungen kosten laut Skift 2024 rund 4,25 Prozent, OTA-Provisionen dagegen 15 bis 30 Prozent. Wer langsam antwortet, verliert den Gast ganz oder zahlt für dieselbe Buchung das drei- bis siebenfache an Provision. In unserer Stichprobe brauchten 45 Prozent der Hotels länger als 8 Stunden, 5 Prozent sogar mehr als 24 Stunden.

RECHENBEISPIEL

Was eine verlorene Direktbuchung kostet

300 €

Durchschnittliche Direktbuchung (DZ, 2 Nächte, mit Frühstück)

52

Wochen im Jahr, ausgehend von 1 verlorenen Buchung pro Woche

15.600 €

Nicht ausgeschöpftes jährliches Umsatzpotenzial

Illustrative Rechnung, keine belegte Erhebung. Die tatsächlichen Werte hängen von Preisniveau, Saison und Anfragevolumen ab. Unsere Erfahrung zeigt, dass in kleinen und mittelgroßen Hotels pro Woche 3 bis 8 Buchungsanfragen per E-Mail eingehen, die mit optimierten Prozessen deutlich häufiger konvertieren.

KAPITEL 4

Die schnellsten Hotels

Drei Hotels haben sich deutlich vom Rest abgesetzt. Alle drei haben persönlich geantwortet und ein vollständiges Angebot geliefert. Das schnellste Haus hat uns explizit bestätigt, dass keine Automatisierung im Einsatz ist. Zwischen Platz 3 und Platz 4 liegen 70 Minuten, eine klare Lücke zum Rest der Branche.

01

PERSÖNLICH

Hotel Bleske (Burg/Spreewald)

Antwortzeit: unter 1 Minute

Die Antwort kam in weniger als 60 Sekunden. Auf Nachfrage hat das Hotel bestätigt, dass alle E-Mails persönlich beantwortet werden, ohne Automatisierung. Was hier zu sehen ist, ist keine Technologie, sondern eine Haltung: Anfragen haben höchste Priorität und werden sofort beantwortet. Eine organisatorische Leistung, die nur mit klarer Rollenverteilung und einer Kultur der sofortigen Bearbeitung dauerhaft funktioniert.

„Wir nutzen keine automatisierten Antworten, alle Mails werden persönlich von Mitarbeitern beantwortet.“

Hotel Bleske, auf unsere Nachfrage am 17.04.2026

02

PERSÖNLICH

Schloss Hotel Dresden-Pillnitz

Antwortzeit: 18 Minuten

Platz 2 der Stichprobe, nur 18 Minuten nach der Anfrage. Die Nachricht kam zügig und vollständig: zwei Zimmerkategorien, Preise pro Nacht, Angebot eines Telefonats für Rückfragen, professioneller Verkaufs-Ton. Alles, was ein Gast braucht, um in der nächsten Nachricht die Buchung zu bestätigen.

„Darf ich Ihnen die Romantiksuite zum Preis von EUR 243,00 pro Nacht vom 09.-11.06.2026 reservieren? Gerne können wir auch dazu telefonieren.“

Auszug aus der Antwort, 18 Minuten nach Absenden der Anfrage

03

PERSÖNLICH

Ein Boutique-Hotel aus dem Rheinland

Antwortzeit: 23 Minuten

Platz 3, nur fünf Minuten hinter Platz 2. Bemerkenswert ist die Qualität: ausführliche Preistabelle, Anreise-Hinweise, Stornobedingungen, Restaurant-Öffnungszeiten, alles in einem warmen, unaufgeregten Ton. Wer hier anfragt, fühlt sich willkommen, bevor überhaupt gebucht wurde. Das Haus hat einer Namensnennung nicht zugestimmt, was wir respektieren.

WAS DIE TOP 3 VERBINDET

<23 min

Antwortzeit aller drei Top-Hotels

0 /3

nutzen Automatisierung, rein
persönliche Bearbeitung

3 /3

lieferten vollständiges Angebot
in der Erst-Antwort

Was alle drei gemeinsam haben: eine klare Entscheidung, eingehende Anfragen als Priorität zu behandeln, und ein Prozess, der vollständige Angebote in der ersten Nachricht ermöglicht.

Keine Technologie, nur Haltung und Struktur.

Top 3 vs. Rest der Stichprobe

TOP 3 (N=3)

- ✓ Antwortzeit unter 30 Minuten
- ✓ Vollständiges Angebot in der ersten Nachricht
- ✓ Keine Rückfragen, keine zweite Runde nötig
- ✓ Persönlicher, warmer Ton, keine Textbausteine

RESTLICHE 17 (N=17)

- ✗ Median 4h 26, Maximum 27h 47
- ✗ Häufig unvollständige Angebote
- ✗ Rückfragen und zweite Runden verschenken Tage
- ✗ Textbaustein-Sprache häufig, Wärme selten

Die Kern-Erkenntnis

Die Top 3 zeigen: Persönliche Schnelligkeit ist möglich, auch ohne KI. Aber sie hängt an Priorität und Disziplin, die ein Team jeden Tag neu aufbringen muss. Wer dauerhaft in unter 30 Minuten antworten will, auch abends, am Wochenende und in Checkout-Stress-Phasen, braucht entweder eine Kultur wie beim Hotel Bleske oder Automatisierung, die diese Haltung reproduziert. Der Status Quo in unserer Stichprobe: 0 von 20 Hotels setzen Automatisierung ein. Genau darin liegt eine Chance für Hotels, die sich in ihrer Region absetzen wollen.

KAPITEL 5

Was schnelle Hotels anders machen

Drei Muster, die sich in den Antworten der schnellsten Hotels zeigen. Keines davon ist auf Technologie angewiesen. Alle drei Top-Hotels arbeiten persönlich und zeigen: Der Unterschied ist organisatorisch, nicht technisch.

Muster 1: Priorität, nicht Zufall

Die Bearbeitung eingehender Anfragen muss bei den Top 3 ganz vorne im Arbeitsalltag stehen. Anders sind Antwortzeiten unter einer halben Stunde in einer Branche, die im Median über vier Stunden braucht, nicht erklärbar, erst recht nicht ohne Automatisierung. Anfragen werden **sofort beantwortet**, nicht gebündelt oder verschoben. Das ist eine Entscheidung, die im Team jeden Tag neu getroffen werden muss.

Die langsameren Hotels zeigen das Gegenteil. Der Zwei-Cluster-Effekt in der Verteilung (Seite 5) deutet auf Batch-Bearbeitung hin: Mails werden morgens und abends in Blöcken beantwortet, alles dazwischen wartet. Aus Sicht des Gastes der Unterschied zwischen "Buchung heute" und "Buchung bei der Konkurrenz".

Muster 2: Ohne Rückfrage kein Zeitverlust

Die Top 3 haben sofort alle entscheidenden Informationen in die erste Nachricht gepackt: **Verfügbarkeit, Preis pro Nacht, Zimmer-Optionen, Frühstücks-Info, Anreise-Details, Stornobedingungen**. Der Gast hatte nach einer einzigen Antwort alles, um zu entscheiden. Keine Rückfrage, keine Extrarunde, kein Tag verloren.

Einige langsamere Hotels haben dagegen Rückfragen gestellt ("*Möchten Sie ein DZ oder zwei EZ?*") oder unvollständige Angebote geschickt. Jede zusätzliche Runde bedeutet einen Tag mehr, in dem der Gast bei der Konkurrenz bucht. Wer eine Runde spart, gewinnt einen Tag.

Muster 3: Persönlich und warm, nicht maschinell

Die Top-Hotels haben persönlich und warm geschrieben. Kein Textbaustein-Deutsch, kein kalter Verkaufstext. Das Boutique-Hotel auf Platz 3 hat sogar Informationen über das Parken, die Stornobedingungen und die Restaurant-Öffnungszeiten mitgeschickt, weil die Mitarbeiterin wusste, welche Fragen als nächstes kämen.

Schnelligkeit ohne Wärme wirkt maschinell. Wärme ohne Schnelligkeit wirkt wie eine verlorene Buchung. Was die Top 3 gemeinsam haben, ist kein Tool, sondern eine Haltung: Anfragen als Priorität behandeln und dabei einen warmen Ton finden. Diese Haltung lässt sich reproduzieren, wenn ein Hotel sie über alle Schichten, Wochentage und Auslastungen durchhalten will.

KAPITEL 6

Was Hotels jetzt tun können

Drei konkrete Handlungsoptionen, von einfach und kostenlos bis aufwändig, aber mit dauerhafter Wirkung.

01 Interne Prozess-Regel einführen

Lege fest: Anfragen werden innerhalb von X Minuten beantwortet, auch wenn nur mit einer Zwischeninfo. Benenne eine zuständige Person pro Schicht. Lege eine Textvorlage mit Platzhaltern an, die jemand mit zwei Klicks personalisieren kann.

Aufwand: 1 Tag Setup, dann laufend **Kosten:** Keine **Wirkung:** Antwortzeiten unter 2h realistisch

02 Vorlagen und Werkzeuge aufrüsten

Richte im E-Mail-Programm Textvorlagen ein (Gmail Canned Responses, Outlook Quick Parts). Erstelle eine zentrale Preistabelle, auf die alle im Team zugreifen können. Führe eine einfache Verfügbarkeits-Schnellabfrage ein, die auch am Wochenende funktioniert. Optional: Integriere die Buchungssoftware so, dass Preise und Verfügbarkeit per Knopfdruck abrufbar sind.

Aufwand: 1 Woche Setup **Kosten:** Gering bis mittel **Wirkung:** Antwortzeiten unter 1h realistisch

03 KI-Automatisierung einsetzen

Eine KI-Lösung liest eingehende Anfragen, prüft Verfügbarkeit, berechnet den Preis und schlägt eine fertige Antwort im persönlichen Ton des Hotels vor. Automatisch oder mit einem Klick freigegeben, rund um die Uhr. Der Wert: Die Haltung der Top 3 (sofortige, warme Bearbeitung) wird unabhängig von Schichtstärke, Kapazität oder Tageszeit. In unserer Stichprobe setzt kein einziges der 20 Hotels Automatisierung ein. Wer hier als erstes in der Region nachrüstet, setzt sich sichtbar ab.

Aufwand: 2 bis 4 Wochen Einführung **Kosten:** Einmalig Setup + monatliche Nutzung

Wirkung: Antwortzeiten unter 1 Minute, 24/7

Welche Option passt zu welchem Hotel?

Alle drei Optionen sind valide Wege zu schnelleren Antwortzeiten. Prozess-Regeln und Vorlagen helfen sofort, sind aber vom Engagement einzelner Personen abhängig. Genau das ist die Leistung, die die Top 3 täglich aufbringen. KI-Automatisierung macht diese Haltung unabhängig von Schichtstärke oder Tageszeit und funktioniert auch am Wochenende, während Krankheitsausfällen oder in Checkout-Stress-Phasen. Der Einstieg ist in jeder Stufe möglich.

Quellen & Referenzen

Zendesk (2024): *CX Trends Report*, 88 % erwarten schnellere Antworten als vor einem Jahr. · **Salesforce** (2022): *State of the Connected Customer*, 5. Ausgabe, 83 % erwarten sofortige Interaktion. · **HOTREC / Skift** (2024): *European Hotel Distribution Study*, 71 % OTA-Marktanteil Booking.com Europa, Direktbuchungs-Kosten 4,25 %.
zendesk.com/blog/cx-trends-2024 · salesforce.com/news/stories/customer-engagement-research · hotrec.eu · skift.com/2024/12/23/hotel-versus-ota-direct-booking-tussle

NÄCHSTER SCHRITT

Werdet eines der schnellsten Hotels in eurer Region.

Wir arbeiten mit Hotels im DACH-Raum daran, Gästekommunikation zu automatisieren. Von der ersten Anfrage bis zur persönlichen Nachricht, **in wenigen Minuten, rund um die Uhr, im eigenen Ton des Hotels**. Die Top 3 dieser Stichprobe zeigen: Schnelle, persönliche Antworten sind möglich, mit Priorität und einem klaren Prozess. Mit KI wird daraus ein verlässlicher Ablauf, der auch am Wochenende, in Stoßzeiten und bei Krankheitsausfall genauso gut läuft. Wenn ihr wissen wollt, wie das konkret für euer Haus aussehen könnte, meldet euch für ein unverbindliches Gespräch.

0 / 20

Hotels in der Stichprobe setzen Automatisierung ein. Wer hier als erstes in seiner Region nachrüstet, setzt sich sichtbar ab.

4h 26

Median der Branche. Jede Minute Vorsprung ist ein realer Vorteil gegenüber dem Wettbewerb.

20 Minuten, kostenlos, ohne Verpflichtung

- Wir analysieren eure aktuelle Antwortzeit anhand von echten Daten
- Wir zeigen, was bei vergleichbaren Hotels messbar funktioniert hat
- Ihr entscheidet am Ende, ob und wie ihr weitermacht

Termin vereinbaren →

GS9 Consulting GmbH

Georg Schiffmann, Gründer & CEO · Deisenhofener Straße 2a, 81539 München
georg.schiffmann@gs9-consulting.de · gs9-consulting.de

AG München, HRB 278684 · USt-IdNr.: DE356285067 · Geschäftsführung: Georg Schiffmann, Christina Schiffmann
· Stand: April 2026