



AccorHotels

Fallstudie:

Wie die AccorHotels-Kette ihre Reichweite mit dem AccorHotels Social Desk um das zweifache erhöhte

Die Hotelbranche verändert sich zügig. [Eine von fünf Personen lässt sich auf Facebook oder Instagram zum Thema Reisen inspirieren](#), und [77 Prozent aller Menschen suchen in den sozialen Medien nach ihrer nächsten Destination](#).

Für [AccorHotels](#), einen der weltweit führenden Hotelbetreiber, lagen die Vorteile der sozialen Medien auf der Hand: Sie müssen genutzt werden, um mit den Gästen in jeder Phase der Buyer Journey zu interagieren.

Doch mit über 4.000 Hotels und 240.000 Mitarbeitern auf fünf Kontinenten ließen sich die Social Media-Konten unmöglich von der Unternehmenszentrale aus managen. AccorHotels suchte nach einer Lösung, mit der die Hotels der Gruppe auf lokaler Ebene mit ihren Kunden interagieren können—unter konsistenter Beibehaltung der globalen Markenstimme.

Gemeinsam mit Hootsuite entwickelte AccorHotels den Accor Social Desk—eine weltweite Plattform, die jedem der einzelnen Hotels Social Media-Tools, Trainings, Ausbildungen und Inhalte zur Verfügung stellt.



2-fache
Erhöhung der Reichweite



20%
mehr Fans



3-fache
Steigerung des Kunden-Engagements



2-fache
Steigerung der innerbetrieblichen Akzeptanz



Mit dem AccorHotels Social Desk zum führenden digitalen Hotelbetrieb

Der AccorHotels Social Desk motiviert die Häuser der Hotelkette, sich in den sozialen Medien zu engagieren und aktiv mit ihrer Community zu interagieren und so für höhere Kundenbindung und -zufriedenheit zu sorgen.

Die Umsetzung

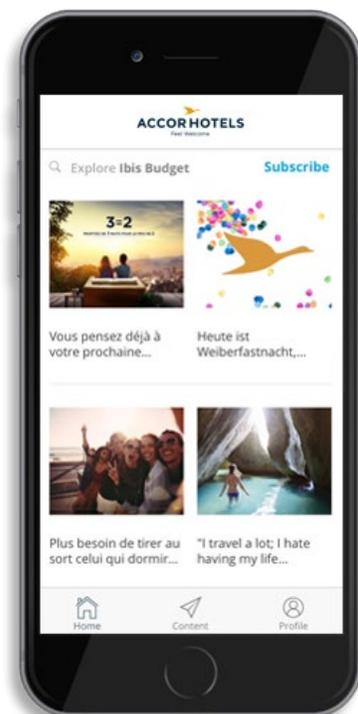
Mitarbeiter-Schulungen: Um einzelne Teams und Hotels fit für die sozialen Medien zu machen und für Akzeptanz zu sorgen, setzte AccorHotels auf Ausbildung. Die in den Social Desk integrierte Trainings-Plattform beinhaltet maßgeschneiderten Schulungs-Content von Hootsuite. Anhand dieser Inhalte lernen die Mitarbeiter, wie sie ihre Zielgruppe ansprechen, mit Fans interagieren und ihre Erfolge messen können. Im Rahmen der Partnerschaft mit Hootsuite erfolgten zudem persönliche Schulungen der Regionalteams.

Zentrales Social Media-Management: Als eine Messgröße für die Akzeptanz der sozialen Medien durch die regionalen Teams diente die Steigerung der Kundeninteraktionen. Mit Hilfe von Hootsuite können die Teams sehr schnell nutzergenerierte Inhalte entdecken, Nachrichten lokalisieren und von der Unternehmenszentrale vorab genehmigten Content teilen.

Motivierende Blog-Inhalte: Der Social Desk beinhaltet auch einen Blog, in dem inspirierender Content für Regionalteams und einzelne Hotels bereitgestellt wird. Dort werden auch die AccorHotels-Posts mit der besten Performance gelistet. Zudem erhalten die Nutzer hier Tipps zur Erstellung von kundenorientiertem Content für ihre eigenen Social Media-Kanäle.

„Das Team aus der Zentrale schickt mir Content, den ich adaptieren und posten kann. Dass bereits genehmigte Inhalte so leicht zugänglich sind, macht meine Arbeit wesentlich einfacher.“

*Alexander Rudnik, Hotel Manager,
Mercure Hotel Frankfurt, AccorHotels*





Tägliches Engagement: Für AccorHotels hat die Kundenzufriedenheit oberste Priorität. Hootsuite unterstützt die Hotels der Kette dabei, potenzielle Kunden zu identifizieren, die Interaktionen der Gäste zu beobachten und in Echtzeit auf Kundenberichte über das individuelle Hotelenerlebnis zu reagieren.

Lokalisierte Inhalte: Um lange Genehmigungsprozesse durch die Firmenzentrale abzukürzen, nutzen die Hotelmanager freigegebenen Content aus einer zentralen Quelle. Mit Hootsuite Amplify können die Manager diese markenkonformen Inhalte heute schnell und einfach für ihre regionalen Kanäle adaptieren und verbreiten.

Die Ergebnisse

Die Investition in eine—von Hootsuite Enterprise betriebene—Plattform für tausende Häuser von AccorHotels hat sich für das Unternehmen rentiert.

Durch Trainings und inspirierende Inhalte verdoppelte Accor die Akzeptanz der sozialen Medien in seinen Hotels. Die gewachsene Akzeptanz und das damit verbundene erhöhte Engagement trugen zu einem deutlichen Follower-Wachstum von 4,8 auf 27 Millionen Menschen bei. Die Kundenzufriedenheit ist auf Rekordniveau—dafür sorgen das Monitoring von Anfragen und tägliche Social Media-Chats mit den Kunden. Und glückliche Kunden steigen immer wieder gerne in den AccorHotels ab.

„Der Social Desk gibt Hotel-Managern die Möglichkeit, Umsätze und Interaktionen zu erhöhen und positives Feedback von den Gästen einzuholen. Ich kann allen anderen Hotels nur empfehlen, hier einzusteigen.“

*Alexander Rudnik, Hotel Manager,
Mercure Hotel Frankfurt, AccorHotels*

Bereit für das Social Media-Business? **Besuchen Sie** hootsuite.com/enterprise

