CITADEL – GUEST JOURNEY

Ein Aufenthalt, der begeistert. Von der Buchung bis zur Abreise.

Unsere digitale Guest Journey begleitet Ihre Gäste vor, während und nach dem Aufenthalt – komfortabel, individuell und auf jedem Endgerät. So entsteht ein nahtloses Erlebnis für Gäste und Hotelteam.

Geräteunabhängig auf PC, Laptop, Tablet und Smartphone.



01	02	03	04	05	06	07	08
Buchung	Vorab Check-in	Zahlung	Anreise	Aufenthalt	Restaurant & Wellness	Housekeeping	Check-out

PHASE 01 / DIE DIGITALE GÄSTEREISE IM ÜBERBLICK

Ein Aufenthalt, der begeistert.

Citadel Guest Journey verbindet die Kommunikation mit Ihren Gästen vor, während und nach dem Aufenthalt. Informationen, Wünsche und ausgewählte Serviceleistungen lassen sich komfortabel auf PC, Laptop, Tablet oder Smartphone nutzen.

- Durchgängige digitale Gästekommunikation
- Einheitliche Nutzung auf unterschiedlichen Endgeräten
- Mehr Komfort für Gäste und klarere Abläufe im Hotel

01 / BUCHUNG & BESTÄTIGUNG

Die Reise beginnt mit der Buchung.

Nach der Reservierung erhalten Ihre Gäste alle wichtigen Informatlionen zum Aufenthalt – klar, schnell und auf jedem Endgerät verfügbar.



01

Reservierungsbestätigung

Sofortige Bestätigung mit allen wichtigen Aufenthaltsdaten.

02

Anreiseinformationen

Hinweise zu Adresse, Parken, Check-in und Hotelkontakt.

03

Zusatzangebote

Frühstück, Arrangements oder weitere Leistungen frühzeitig darstellen.

04

Kommunikation

Wichtige Nachrichten und Informationen digital bereitstellen.

PHASE 02 / INFORMATION UND VORFREUDE

Die Reise beginnt mit der Buchung.

Nach der Reservierung erhält der Gast die wichtigsten Informationen zum gebuchten Aufenthalt. Dazu gehören Reservierungsdetails, Anreisehinweise und die Möglichkeit, sich frühzeitig über zusätzliche Angebote zu informieren.

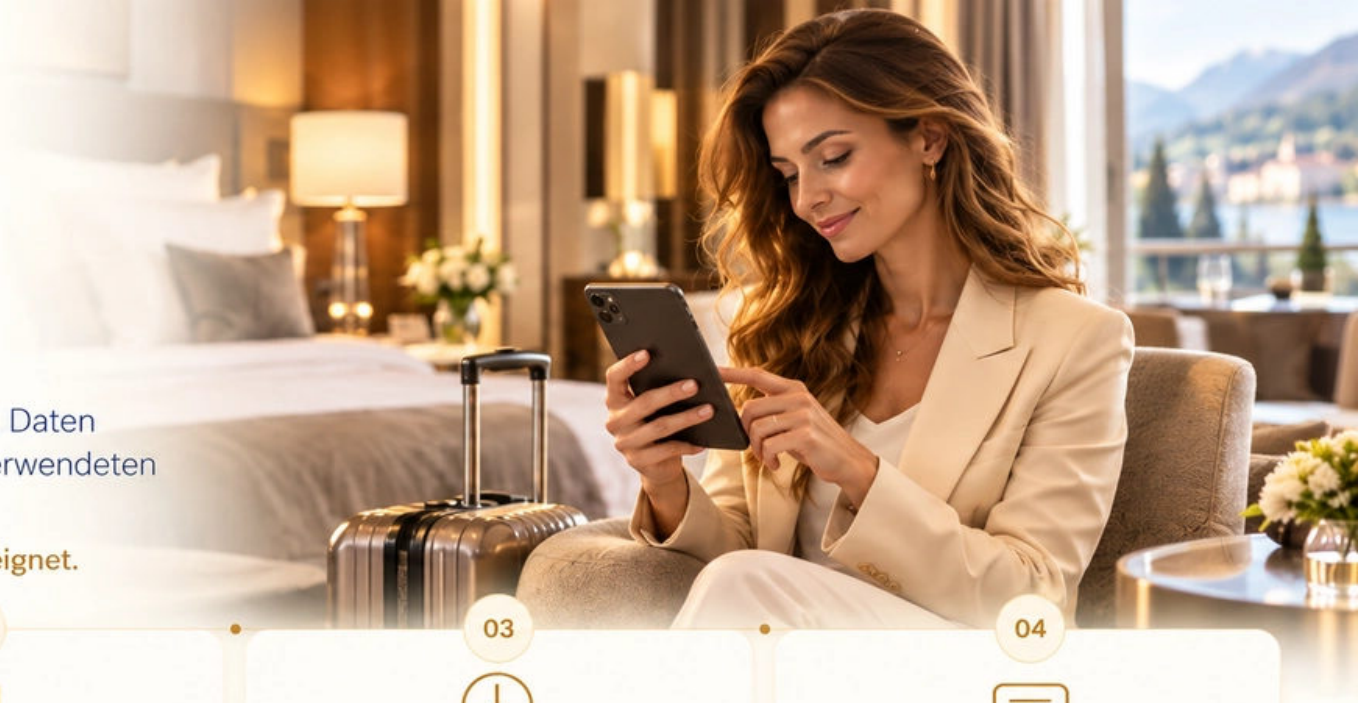
- Reservierungsbestätigung und Aufenthaltsdaten
- Anreise-, Park- und Check-in-Informationen
- Frühzeitige Informationen zu verfügbaren Zusatzangeboten

02 / VORAB CHECK-IN & DATEN

Schon vor der Anreise alles erledigen.

Ihre Gäste können den Aufenthalt bequem vorbereiten, Daten ergänzen und Angaben anpassen – unabhängig vom verwendeten Endgerät.

Auch für Meldedaten und digitale Vorab-Informationen geeignet.



01

Adressdaten

Persönliche Daten schnell und sicher prüfen oder ergänzen

02

Rechnungsdaten

Rechnungsanschrift anpassen und Firmenangaben hinterlegen

03

Ankunftszeit

Geplante Anreise mitteilen und den Aufenthalt besser vorbereiten

04

Wünsche & Hinweise

Besondere Anforderungen direkt vorab übermitteln.

PHASE 03 / DIGITALER PRE-CHECK-IN

Schon vor der Anreise alles erledigen.

Gäste können ihre Angaben schon vor dem Eintreffen prüfen und ergänzen. So werden notwendige Informationen frühzeitig erfasst und Prozesse beim Check-in vorbereitet.

- Adress- und Meldedaten überprüfen oder ergänzen
- Rechnungsanschrift und Firmenangaben anpassen
- Ankunftszeit sowie individuelle Wünsche mitteilen

Flexibel vorbereiten. Sicher bezahlen.

Wenn gewünscht, können Zahlungen und vorbereitende Schritte schon vor der Anreise bequem digital erledigt werden.

Bequem auf PC, Laptop, Tablet oder Smartphone.



01

Zahlung vorab

Offene Beträge oder garantierte Leistungen digital begleichen.

02

Zusatzleistungen

Frühstück, Parken oder weitere Angebote direkt ergänzen.

03

Bestätigung

Zahlungen und Buchungen nachvollziehbar dokumentiert anzeigen.

04

Sicherheit

Klare Prozesse für eine verlässliche Vorbereitung des Aufenthalts.

PHASE 04 / OPTIONALE ZAHLUNG VOR DER ANREISE

Flexibel vorbereiten. Sicher bezahlen.

Wenn das Hotel diese Möglichkeit anbietet, können Gäste ausgewählte Leistungen im Voraus begleichen. Zahlungs- und Buchungsinformationen bleiben nachvollziehbar und können zur Vorbereitung des Aufenthalts genutzt werden.

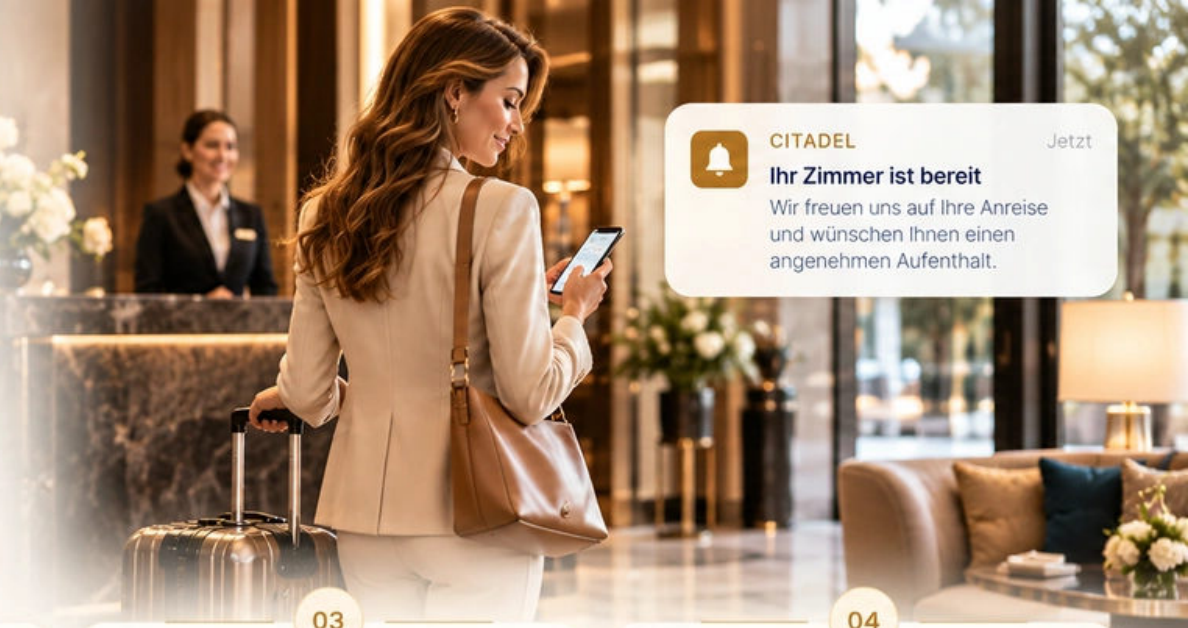
- Offene Beträge auf Wunsch vorab begleichen
- Frühstück, Parken oder weitere Angebote ergänzen
- Bestätigung der gebuchten und bezahlten Leistungen

04 / ANREISE & ZIMMERBEREITSCHAFT

Gut informiert ankommen. Entspannt einchecken.

Sobald das Zimmer bereit ist, erhalten Ihre Gäste wichtige Hinweise für die Anreise und können ihren Aufenthalt reibungslos beginnen.

Geräteunabhängig auf PC, Laptop, Tablet und Smartphone.



01

Zimmer bereit

Automatische Information, sobald das Zimmer bezugsfertig ist.

02

Digitale Hinweise

Anreise-, Park- und Hotelinformationen übersichtlich bereitstellen.

03

Check-in Orientierung

Wichtige Abläufe vor Ort verständlich kommunizieren.

04

Willkommen im Hotel

Ein angenehmer Start in den Aufenthalt mit klaren Informationen.

PHASE 05 / ANREISE UND ZIMMERBEREITSCHAFT

Gut informiert ankommen.

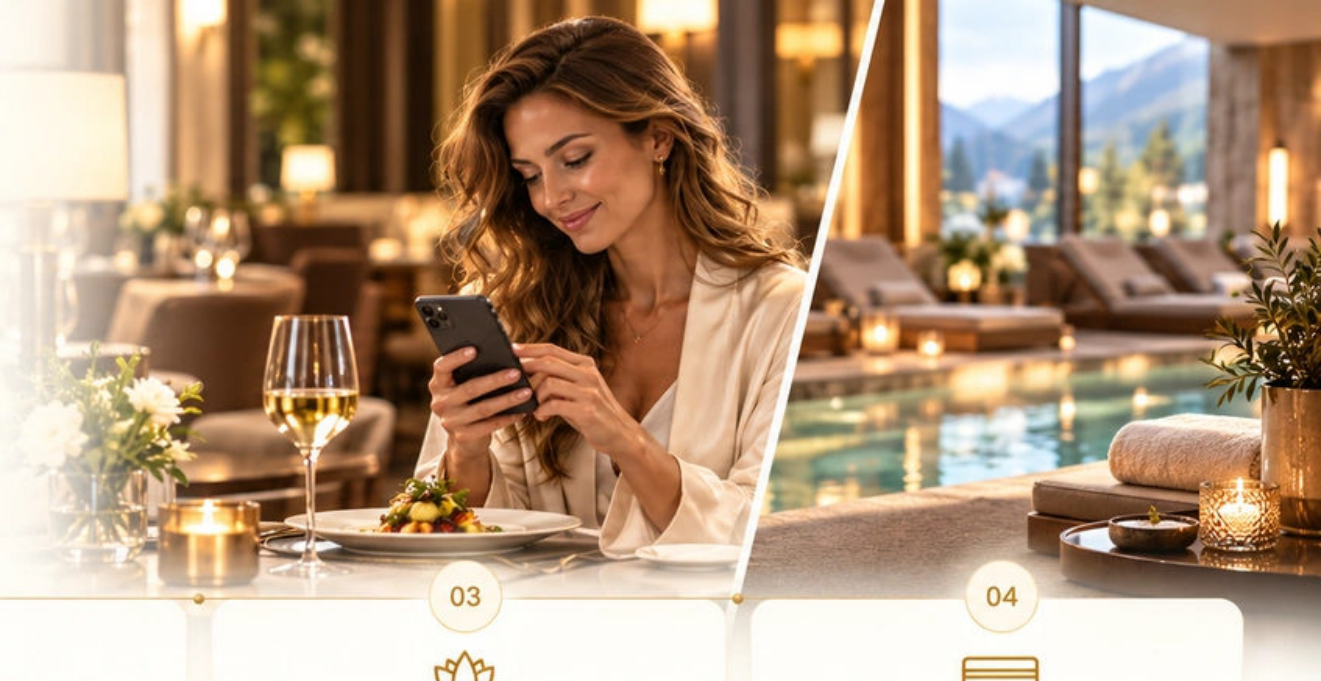
Passende Benachrichtigungen helfen Gästen, die Anreise zu planen. Sobald das Zimmer bezugsfertig gemeldet ist, kann eine Information an den Gast übermittelt werden.

- Information zur Bezugsfertigkeit des Zimmers
- Hinweise zu Anfahrt, Parken und Abläufen vor Ort
- Orientierung für einen angenehmen Check-in

05 / AUFENTHALT, RESTAURANT & WELLNESS

Den Aufenthalt individuell gestalten.

Während des Aufenthalts greifen Ihre Gäste bequem auf Informationen, Services und Buchungsmöglichkeiten zu – ganz gleich auf welchem Endgerät.



01

Digitale Gästemappe

Hotelinformationen, Services und wichtige Hinweise jederzeit griffbereit.

02

Tischreservierung

Restaurantbæsuche einfach planen und bequem reservieren.

03

Wellness buchen

Spa- und Wellnessangebote komfortabel auswählen und buchen.

04

Direkt bezahlen

Leistungen auf Wunsch direkt digital bezahlen.

PHASE 06 / RESTAURANT, WELLNESS UND GÄSTESERVICES

Den Aufenthalt individuell gestalten.

Während des Aufenthalts können Gäste Hotelinformationen abrufen und verfügbare Angebote in Anspruch nehmen. Dazu zählen unter anderem Restaurantreservierungen, Wellnessanwendungen und die optionale direkte Bezahlung.

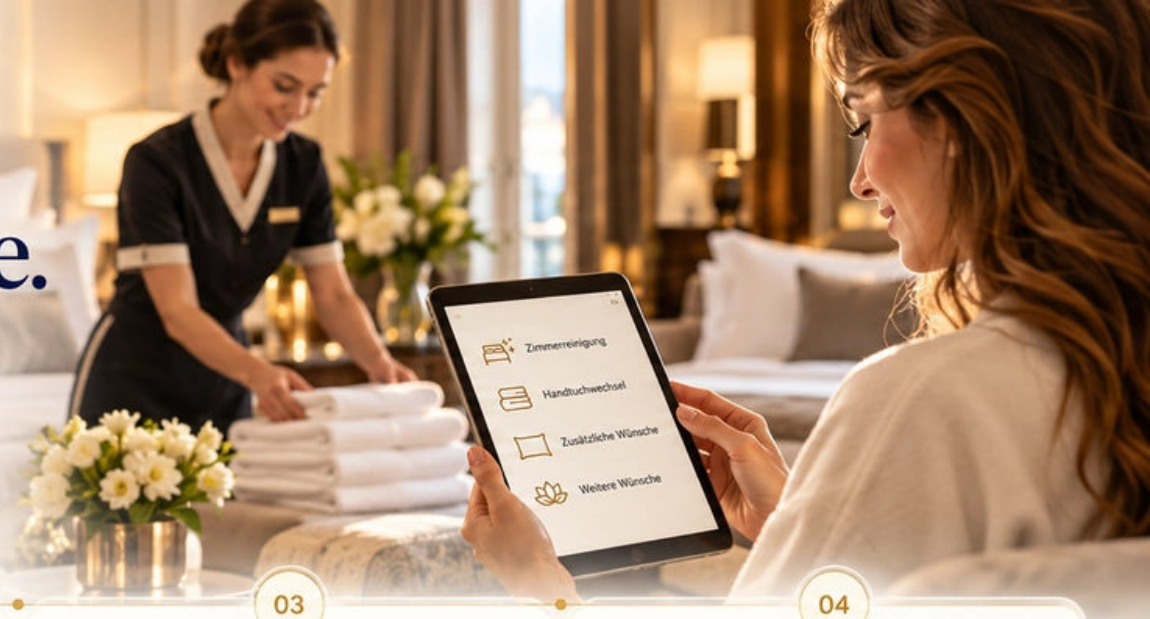
- Digitale Gästemappe und Hotelinformationen
- Tischreservierungen sowie Spa- und Wellnesstermine
- Buchung und Zahlung ausgewählter Leistungen

06 / HOUSEKEEPING & WÜNSCHE

Ihr Zimmer. Ihre Wünsche.

Auch während des Aufenthalts können Gäste ihre Präferenzen einfach übermitteln – für mehr Komfort und klar abgestimmte Abläufe im Hotel.

Für mehr Transparenz und einen individuelleren Aufenthalt.



01

Zimmerreinigung

Reinigung gewünscht oder nicht gewünscht einfach mitteilen.

02

Handtuchwechsel

Bedarfsorientierte Wünsche direkt digital übermitteln.

03

Zusätzliche Wünsche

Zum Beispiel Kissen, Pflegeartikel oder weitere Zimmerwünsche angeben.

04

Abstimmung mit dem Team

Informationen gezielt an Housekeeping und Service weitergeben.

PHASE 07 / HOUSEKEEPING UND PERSÖNLICHE PRÄFERENZEN

Ihr Zimmer. Ihre Wünsche.

Die Guest Journey bietet einen digitalen Weg, Wünsche rund um das Zimmer an das Hotel zu übermitteln. Das reduziert Rückfragen und erleichtert die Abstimmung mit Housekeeping und Service.

- Zimmerreinigung anfordern oder abwählen
- Handtuchwechsel und zusätzliche Ausstattung wünschen
- Servicewünsche strukturiert an das Hotelteam übermitteln

07 / RECHNUNG, CHECK-OUT & BERATUNG

Entspannt abreisen. In guter Erinnerung bleiben.

Zum Abschluss begleiten digitale Prozesse den Check-out, die Rechnung und auf Wunsch die weitere Kommunikation – schnell, transparent und komfortabel.



01

Rechnung prüfen

Rechnungsdaten kontrollieren und Angaben bei Bedarf anpassen.

02

Digitaler Check-out

Den Aufenthalt einfach und zeitsparend abschließen.

03

Digitale Rechnung

Unterlagen bequem bereitstellen und nachvollziehbar versenden.

04

Feedback & Wiedersehen

Den Aufenthalt positiv abrunden und die Gästeverbindung stärken.

Kontaktanfrage / Beratungstermin

Gerne zeigen wir Ihnen persönlich, wie die Citadel Guest Journey Ihren Hotelalltag unterstützen kann.

PHASE 08 / RECHNUNG, CHECK-OUT UND NACHBETREUUNG

Entspannt abreisen. In Erinnerung bleiben.

Zum Ende des Aufenthalts stehen die Abrechnung und ein möglichst unkomplizierter Check-out im Mittelpunkt. Im Anschluss können – sofern vorgesehen – Feedback und weitere Kommunikation folgen.

- Rechnungsangaben prüfen und bei Bedarf korrigieren
- Digitaler Check-out und Bereitstellung der Rechnung
- Feedback, Dankesnachricht und zukünftige Gästebindung

CITADEL / GUEST JOURNEY

Digital begleiten. Persönlich begeistern.

Von der Buchung über den digitalen Pre-Check-in und die Services vor Ort bis zur Abreise: eine in sich geschlossene Gästereise, die den Hotelalltag unterstützt und dem Gast mehr Flexibilität bietet.

PERSÖNLICHE BERATUNG

Sie möchten erfahren, wie sich die Citadel Guest Journey in Ihre Hotelprozesse einfügt? Vereinbaren Sie einen Beratungstermin und besprechen Sie die passende Umsetzung für Ihren Betrieb.

Hinweis: Der dargestellte Funktionsumfang ist ein Produkt- und Kommunikationskonzept. Verfügbarkeit, technische Anbindung und Zahlungsfunktionen sind je nach Konfiguration zu prüfen.