

*Persönlicher Empfang im Hotel St. Pierre - seit Jahren technisch begleitet.*

# Hotel St. Pierre

BAD HÖNNINGEN AM RHEIN

19
ZIMMER

Bad Hönningen
STANDORT

inhabergeführt
PERSÖNLICHER SERVICE

**ÜBER DAS HOTEL ST. PIERRE**

Das Hotel St. Pierre ist ein familiär geführtes Hotel Garni im Zentrum von Bad Hönningen. Freundlichkeit, persönlicher Service und familiäre Atmosphäre stehen im Mittelpunkt - oder, wie das Haus selbst sagt: Aufgaben werden hier mit Herz erfüllt.

**PROVIDER**

**GERTH TELECOM GmbH**

Telefonieanschluss und automatische Ausfallweiterleitung.

**UMSETZUNG**

**Computer Rheinland eG**

Telefonanlage, Türkommunikation, Redundanzkonzept und laufende Betreuung.



HOTELLERIE & ERREICHBARKEIT

# Installation mit Herz.

Wie das Hotel St. Pierre auch bei knapper Personaldecke, nach Rezeptionsschluss und selbst bei technischen Ausfällen für seine Gäste erreichbar bleibt.

**DIE AUFGABE**

Ein inhabergeführtes Hotel lebt von persönlicher Betreuung. Gleichzeitig lässt sich eine Rezeption nicht zu jeder Tages- und Nachtzeit durchgehend besetzen. Die vorhandene Auerswald-Telefonanlage wird von Computer Rheinland seit vielen Jahren betreut. Ziel war nicht, Bewährtes zu ersetzen, sondern die Erreichbarkeit so zu erweitern, dass Gäste auch dann Unterstützung bekommen, wenn gerade niemand am Tresen steht.

**DIE HERAUSFORDERUNG**

Bei einer schlanken Personaldecke muss Kommunikation flexibel bleiben. Anrufe sollen je nach Situation an unterschiedliche Mitarbeitende weitergegeben werden können. Spät anreisende Gäste brauchen einen verlässlichen Kontaktpunkt. Und selbst ein Ausfall von Internet oder Strom darf nicht automatisch bedeuten, dass das Hotel telefonisch nicht mehr erreichbar ist.

**DIE LÖSUNG**

Variable Weiterleitungen binden Mitarbeitende dort ein, wo sie gerade erreichbar sind. Am Nachtschalter wurde ein zusätzliches Telefon eingerichtet, über das Gäste Unterstützung anfordern können. Eine Türklingel mit Kamera ergänzt die Kommunikation am Eingang. GERTH TELECOM stellt providerseitig eine automatische Ausfallweiterleitung auf hinterlegte Ziele bereit, falls die lokale Telefonie nicht erreichbar ist.

> *„Bei uns soll ein Gast nicht darüber nachdenken müssen, ob gerade jemand an der Rezeption steht. Er soll einfach jemanden erreichen.“*
>
> Markus Herz · Inhaber, Hotel St. Pierre

DER ENTSCHEIDENDE EFFEKT

# Wenn niemand an der Rezeption steht, darf der Service nicht Pause machen.

Persönlicher Service bedeutet in einem kleinen Hotel nicht zwangsläufig, dass rund um die Uhr jemand hinter dem Tresen sitzt. Entscheidend ist, dass der Gast trotzdem weiß: Wenn ich Hilfe brauche, erreiche ich jemanden.




*Mitten in Bad Hönningen: persönlicher Service und pragmatische Technik greifen ineinander.*

### FÜR DAS HOTEL

**Bestehende Technik sinnvoll weitergenutzt**
Die bewährte Auerswald-Telefonanlage bleibt im Einsatz und wird gezielt um Funktionen ergänzt.

**Flexible Rufweiterleitung**
Mitarbeitende können abhängig von Verfügbarkeit und Tageszeit in die Erreichbarkeit eingebunden werden.

**Redundanz bei Ausfällen**
GERTH TELECOM übernimmt providerseitig das Ersatzrouting, wenn die lokale Telefonie nicht erreichbar ist.

**Türkommunikation mit Kamera**
Die Video-Türklingel schafft zusätzliche Sicherheit und erleichtert die Betreuung ankommender Gäste.

### FÜR DIE GÄSTE

**Hilfe auch nach Rezeptionsschluss**
Über das zusätzliche Telefon am Nachtschalter können Gäste unkompliziert Kontakt aufnehmen.

**Nicht vom besetzten Tresen abhängig**
Wer anruft, muss nicht darauf hoffen, dass zufällig gerade jemand direkt an der Rezeption steht.

**Persönlicher Ansprechpartner bleibt**
Die Technik verteilt den Anruf - der Kontakt bleibt trotzdem persönlich.

**Weniger Technik, mehr Gastfreundschaft**
Die Lösung arbeitet im Hintergrund. Für den Gast zählt nur, dass jemand erreichbar ist.

> *„Gute Technik muss nicht auffallen. Sie muss dafür sorgen, dass Gastfreundschaft mit Herz auch dann funktioniert, wenn gerade niemand hinter dem Tresen steht.“*
>
> Markus Herz · Inhaber, Hotel St. Pierre

### DIE IDEE DAHINTER

Das Hotel St. Pierre ist kein anonymes Großhotel mit rund um die Uhr besetztem Callcenter. Gerade der persönliche, inhabergeführte Charakter ist Teil des Angebots. Deshalb musste die Technik nicht größer werden - sondern intelligenter. Telefonanlage, Rufumleitungen, Nachtschalter, Video-Türklingel und das providerseitige Ausfallkonzept greifen so ineinander, dass ein kleines Team verlässlich erreichbar bleibt. Für den Gast bleibt die Technik unsichtbar; spürbar ist nur, dass im richtigen Moment jemand erreichbar ist.

### COMPUTER RHEINLAND ENTWICKELT SICH WEITER

Die langjährige Betreuung des Hotel St. Pierre begann noch unter Computer Rheinland Gerth e.K. Zum Jahreswechsel 2026/27 wird der operative Geschäftsbetrieb in die Computer Rheinland eG überführt. Die genossenschaftliche Struktur soll Mitarbeitende stärker einbinden, Verantwortung auf mehrere Schultern verteilen und die persönliche Betreuung langfristig sichern.

### RECHERCHEGRUNDLAGE

Hoteldaten gemäß offizieller Website Hotel St. Pierre; Projektangaben zu Telefonanlage, Rufweiterleitungen, Nachtschalter, Türkommunikation und Redundanz gemäß Computer Rheinland / GERTH TELECOM. Originalfotos wurden vom Hotel St. Pierre für die Success Story bereitgestellt.