

Pickup/-down,
Performance Report
und weitere Kennzahlen
der Hotellerie

Inhalt

Neue Pickup Analysen und Performance Report	1
Was ist Pickup und Pickdown?.....	1
Der neue Performance Report.....	5
Weitere Kennzahlen des Performance und Manager Reports	6

Auswertungen, Analysen, Kennzahlen

Jeder Pilot benötigt im Cockpit zuverlässige Instrumente, die anzeigen, wie schnell und wie hochgeflogen wird, in welche Richtung es geht, wie viel Treibstoff noch im Tank ist und vieles mehr. Nur so wird der Zielflughafen sicher erreicht. Genauso benötigt auch das Hotelmanagement Kennzahlen. Sie sollen die Abläufe im Hotel auf einfache Weise veranschaulichen und helfen den Betrieb erfolgreich zu führen und Unternehmensziele anzusteuern.

Doch welche Kennzahlen sind dies eigentlich, was genau sagen sie aus und wie kann man sie unkompliziert berechnen? Wir haben die wichtigsten Kennzahlen zusammengefasst.

Neue Pickup Analysen und Performance Report

Seit Kurzem (März 2022 – Version 21.05) stehen in ASA HOTEL eine Vielzahl von neuen Pickup und Pickdown Analysen zur Verfügung, die in diesem Dokument erklärt werden.

Eine weitere Neuheit in ASA HOTEL ist der Performance Report. Mit dem Performance Report, der täglich automatisiert per Mail an das Hotelmanagement gesendet wird, behalten Entscheidungsträger den Überblick über die Buchungs- und Umsatzsituation sowie den wichtigsten Kennzahlen des Hotels.

Was ist Pickup und Pickdown?

Der Pickup ist eine Kennzahl, die in den letzten Jahren für die Hotellerie stets an Bedeutung gewonnen hat. Diese Kennzahl zeigt die zukünftige Buchungsentwicklung eines definierten Zeitraumes und gibt Antwort auf beispielsweise folgende Fragen:

Wie viele Reservierungen wurden in den letzten zwei Wochen neu generiert und welcher Umsatz sind aus diesen Reservierungen zu erwarten? Wann werden die meisten Reservierungen für einen definierten Zeitraum getätigt?

Mit Hilfe des Pickups kann also identifiziert werden, ob eine bestimmte Periode sehr buchungsstark oder -schwach war und ob bestimmte Marketingmaßnahmen neue Reservierungen zur Folge hatten.

Der Pickdown ist eine Kennzahl, die Stornierungsverhalten widerspiegelt. Beispielsweise war der Pickdown im Februar 2021 in der Hotellerie aufgrund von Stornierungen in der Corona-Pandemie erhöht. Im Performance Report (siehe nächstes Kapitel) werden beispielsweise entgangene Umsätze durch Stornierungen ("Pickdown Umsatz Logis") aufgelistet.

Um den eigenen, individuellen Report für Ihr Hotel zu erstellen, braucht es in ASA HOTEL nur wenige Klicks. Einfach unter den Umsatz- oder Nächtigungsauswertungen den Pickup aktivieren und den gewünschten Zeitraum eingeben.

Die Grundlage für Pickup/-down Analysen bildet das "Reserviert am"-Datum der Reservierung:

The screenshot shows the reservation system interface for a reservation on 08.04.2019. The 'Reserviert am' field is highlighted in blue. The interface includes various tabs like 'Allgemein', 'Hinweise', and 'Zusatzfelder', and fields for guest information, booking details, and remarks.

Damit der Pickup/-down verständlicher wird, wurden im folgenden drei Beispiele aus der Praxis zusammengestellt:

Pickup Beispiel eins

Frage: In welchem Monat des Jahres 2021 wurden die meisten Nächtigungen gebucht, bzw. wann buchen die Gäste ihren Urlaub?

Vorgehensweise: Pickup/-down für das gesamte Jahr 2021 aktivieren und den Bericht Nächtigungen pro Monat mit Liniendiagramm generieren.

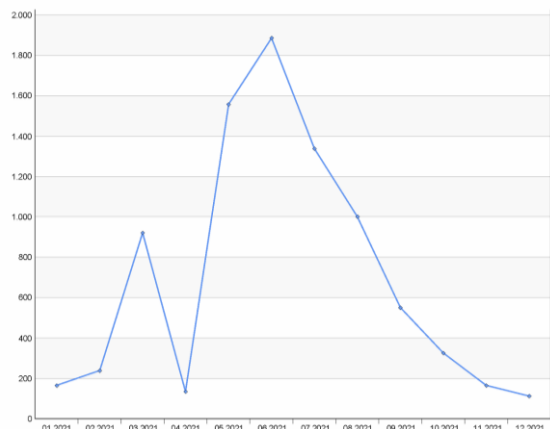
The screenshot shows the reporting interface with the 'Pickup/-down' filter set to '01.01.2021 - 31.12.2021'. The 'Nächtigungen nach Monat' report is selected in the list. The interface includes options for 'Analysen', 'Daten', and 'Export', and a table of report categories.

Posit	Kode	Bezeichnung (Dok.)	Grü
1000	S40-170	Nächtigungen nach Reisebegleitung	✓
1000	S40-180	Nächtigungen nach Reisezweck	✓
1000	S40-190	Nächtigungen nach Verkehrsmittel	✓
1000	S40-200	Nächtigungen nach Vorausbuchung	✓
1000	S40-210	Nächtigungen nach Haus	✓
1000	S40-220	Nächtigungen nach Zimmerkategorie	✓
1000	S40-230	Nächtigungen nach Land	✓
1000	S40-240	Nächtigungen nach Region	✓
1000	S40-250	Nächtigungen nach Monat/Jahr	✓
1000	S40-260	Nächtigungen nach Monat	✓
1000	S40-270	Nächtigungen nach Tag	✓

Antwort: In diesem Beispiel ist klar ersichtlich, dass die meisten Gäste im Juni ihren Urlaub buchten.

Nächtigen nach Monat
Pickup Fr. 01.01.2021 - Fr. 31.12.2021

Datum (Jahr/Monat)	Ankünfte	Abreisen	Übernachtungen	Dauer (Ø)	%
01.2021	18	18	184	9,1	2,9%
02.2021	50	50	238	4,8	2,8%
03.2021	228	228	921	4,0	11,0%
04.2021	24	24	134	5,6	1,6%
05.2021	312	312	1.557	5,0	18,6%
06.2021	408	408	1.886	4,6	22,5%
07.2021	282	282	1.338	4,7	15,9%
08.2021	279	279	1.001	3,6	11,9%
09.2021	141	141	550	3,9	6,6%
10.2021	62	62	325	5,2	3,9%
11.2021	40	40	164	4,1	2,0%
12.2021	38	38	112	2,9	1,3%
Summe Nächtigen:	1.882	1.882	8.390	4,5	100%



Montag 28.03.2022, 17:28 Seite 1

Pickup Beispiel zwei

Frage: In welchem Monat buchten die meisten deutschen Gäste 2021 ihren Urlaub?

Vorgehensweise: Pickup/-down für das gesamte Jahr 2021 aktivieren und den Bericht Nächtigen nach Land pro Monat generieren.

Aufenthalt ... : - -1 +1 Tag Heute Laufendes Jahr

Pickup/-down 01.01.2021 - 31.12.2021 Vorjahresvergleich Nettobeträge

Analysen Daten Export

Analysegruppe: S51 Monatsanalysen Nächtigen Dialog Vorschau Druck PDF

Posit	Kode	Bezeichnung (Dok.)	Grü
1000	S51-010	Nächtigen nach Land pro Monat	

Antwort: Die meisten deutschen Gäste haben ihren Urlaub im Mai und Juni gebucht.

Nächtigen nach Land pro Monat

Pickup Fr. 01.01.2021 - Fr. 31.12.2021

Kode	Bezeichnung	Jahr	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Summe
		2021			14		20	6	84		14	34	6	10	188
					14		20	6	84		14	34	6	10	188
A	ÖSTERREICH	2021		35	125		36	118	95	59	54	14		24	560
				35	125		36	118	95	59	54	14		24	560
B	BELGIEN	2021						13	2						15
								13	2						15
CH	SCHWEIZ	2021				30	53	30	62	39	14			6	234
						30	53	30	62	39	14			6	234
CZ	TSCHECHIEN	2021				4	9		8		4	10			35
						4	9		8		4	10			35
D	DEUTSCHLAND	2021	164	191	779	92	1.211	1.334	931	703	369	238	150	18	6.180
			164	191	779	92	1.211	1.334	931	703	369	238	150	18	6.180

Pickup Experten-Beispiel

Frage: Es geht noch detaillierter, nämlich dann, wenn die Frage aufkommt, in welchem Monat des Jahres 2021 italienische Gäste ihren Ferragosto-Urlaub (Urlaub im August 2021) buchten.

Vorgehensweise: Dafür sind zwei Zeiträume notwendig. Einerseits der Zeitraum des Aufenthaltes (Ferragosto: 01.08.2021-31.08.2021) und andererseits das Pickup-Datum (01.01.2021-31.08.2021), also der Zeitpunkt der Buchung.

The screenshot shows a software interface with the following details:

- Aufenthalt (Stay):** 01.08.2021 - 31.08.2021
- Pickup/down (Pickup):** 01.01.2021 - 31.08.2021
- Analysegruppe (Analysis Group):** S51 Monatsanalysen Nächtigkeiten
- Report Title:** Nächtigkeiten nach Land pro Monat

Antwort: Die meisten Italiener buchten ihren Ferragosto-Urlaub 2021 im März 2021.

Kode	Bezeichnung	Jahr	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Summe
I	ITALIEN	2021	278	991	2.623	1.232	1.238	724	1.518	942					9.546
			278	991	2.623	1.232	1.238	724	1.518	942					9.546

Der neue Performance Report

Der neue Performance Report wurde entwickelt, um dem Hotelmanagement täglich per Mail die Buchungs- und Umsatzsituation inkl. Vorjahresvergleich zu veranschaulichen. Dabei wird automatisch eine Mail mit folgendem PDF im Anhang an die hinterlegte Adresse versendet. Es ist aber auch möglich, den Bericht händisch unter Auswertungen/Umsatzanalysen/Performance Report zu generieren. Dazu einfach ein Datum (z.B. den heutigen Tag) hinterlegen, den Vorjahresvergleich aktivieren und den Bericht generieren. Da dieser Bericht sehr viele Datenquellen dynamisch zusammenfasst, kann die Generierung einige Sekunden/Minuten dauern.

Im Bericht werden folgende Bereiche angezeigt:

- Belegungsdaten (des Vortages, aktuellen Tages, nächsten und übernächsten Tages)
- Buchungsentwicklung (Pickup und Auslastungskennzahlen mit Vorjahresvergleich – Tag, Monat, Jahr)
- Umsatzkennzahlen (mit Vorjahresvergleich – Tag, Monat, Jahr)
- Neue Performance-Vergleiche

Performance Report												
31.08.2021												
Belegung												
	Mo. 30.08.2021	Di. 31.08.2021	Mi. 01.09.2021	Do. 02.09.2021								
Anreisen Zimmer	7	6	8	7								
Abreisen Zimmer	5	7	6	10								
Belegte Zimmer	30	29	31	28								
Freie Zimmer	3	4	2	5								
Auslastung in % (OR)	90,9	87,9	93,9	84,8								
Anreisen Gäste	13	14	15	14								
Abreisen Gäste	8	14	13	19								
Anwesende Gäste	58	58	60	55								
Buchungsentwicklung												
	Tag (Di.)				MTD Aug. 01.08 - 31.08				YTD 01.01 - 31.08			
	31.08.2021	01.09.2020	Diff.	%	2021	2020	Diff.	%	2021	2020	Diff.	%
Pickup Zimmernächte Anfragen	155	139	16	11,5	7.600	8.175	-575	-7,0	39.461	25.838	13.623	52,7
Pickup Zimmernächte Reservierungen		38	-38	-100,0	1.034	1.346	-312	-23,2	7.374	3.518	3.856	109,6
Pickdown Zimmernächte					220	322	-102	-31,7	1.478	1.632	-154	-9,4
Pickup Umsatz Logis		3.009,00	-3.009,00	-100,0	71.871,56	90.145,43	-18.273,87	-20,3	496.447,81	231.503,03	264.944,78	114,4
Pickdown Umsatz Logis					15.309,96	14.380,00	929,96	6,5	111.263,63	74.786,26	36.477,37	48,8
Auslastung in % (OR)	87,9	69,7	18,2		93,4	72,9	20,5		70,3	13,6	56,7	
Aufenthaltsdauer (Ø)					8,9	8,5	0,4		9,0	8,6	0,4	
Umsatz												
Logis	4.383,48	3.648,60	734,88	20,1	139.309,96	100.332,68	38.977,28	38,8	347.969,25	161.125,58	186.843,67	116,0
Verpflegung												
Speisen & Getränke	506,80		506,80		13.029,40	5.545,90	7.483,50	134,9	31.065,90	9.277,20	21.788,70	234,9
Spa												
Sonstiges	1,80	3,20	-1,40	-43,8	282,10	355,10	-73,00	-20,6	935,00	723,80	211,20	29,2
Gesamt	4.892,08	3.651,80	1.240,28	34,0	152.621,46	106.233,68	46.387,78	43,7	379.970,15	171.126,58	208.843,57	122,0
Umsatz Logis pro verf. Zimmer (RevPAR)	132,83	110,56	22,27	20,1	136,18	98,08	38,10	38,8	95,00	20,01	74,99	374,8
Umsatz Logis pro bel. Zimmer (ARR)	151,15	158,63	-7,48	-4,7	145,87	134,49	11,38	8,5	135,13	146,74	-11,61	-7,9
Umsatz Logis pro Gast	75,58	74,46	1,12	1,5	74,14	68,63	5,51	8,0	69,72	76,29	-6,57	-8,6
Umsatz pro verf. Zimmer (TRRevPAR)	148,24	110,66	37,58	34,0	148,19	103,85	45,34	43,7	103,73	21,25	82,48	388,1
Umsatz pro bel. Zimmer (TRRevPOR)	168,69	158,77	9,92	6,2	159,81	142,40	17,41	12,2	147,56	155,85	-8,29	-5,3
Umsatz pro Gast	84,35	74,53	9,82	13,2	81,22	72,66	8,56	11,8	76,13	81,03	-4,90	-6,0
Performance												
	Monat		Jahr									
OTB 2021	152.621,46		493.008,83									
OTB 2020	106.233,68		236.138,23									
Diff.	46.387,78		256.870,60									
%	43,7		108,8									
OTB 2021	152.621,46		493.008,83									
Endresultat 2020	106.233,68		280.713,01									
To final	46.387,78		212.295,82									
					MTD (month to date) Bezeichnet den Zeitraum vom Monatsanfang bis zum Stichtag. YTD (year to date) Bezeichnet den Zeitraum vom Jahresanfang bis zum Stichtag. OTB (on the books) Erwirtschafteter Umsatz inkl. zukünftige Buchungen (bestätigte aber noch nicht durchgeführte) des gesamten Monats/Jahres (Situation am Stichtag). Endresultat Final erwirtschafteter Umsatz zum Ende des Monats/Jahres. To final OTB im Vergleich zum Endresultat des Vorjahres.							

Performance-Kennzahlen OTB

Im unteren Drittel des Performance Reports werden OTB-Kennzahlen miteinander verglichen. OTB steht für "on the books" und beinhaltet den bereits erwirtschafteten Umsatz plus den Umsatz zukünftiger Buchungen des gesamten Monats/Jahres.

Performance	Monat	Jahr
OTB 2022	517.547,19	1.185.234,23
OTB 2021	521.373,77	1.352.929,11
Diff.	-3.826,58	-167.694,88
%	-0,7	-12,4
OTB 2022	517.547,19	1.185.234,23
Endresultat 2021	645.669,02	5.334.995,58
To final	-128.121,83	-4.149.761,35

Abbildung: Performance-Kennzahlen eines Betriebes mit Stichtag Mitte März 2022

Im Beispiel oben wurden zum aktuellen Tag (Mitte März 2022) €517.547,15 Umsatz bereits erwirtschaftet und Umsatz durch zukünftige Reservierungen (bestätigt, aber noch nicht durchgeführt) bis Monatsende voraussichtlich generiert.

Im Jahr zuvor wurde im gleichen Zeitraum €3.826,58 mehr OTB erwirtschaftet. Das heißt der Monat März 2022 wies einen 0,7% niedrigeren OTB auf als der März des vorherigen Jahres.

Dasselbe kann für den Zeitraum des gesamten Jahres betrachtet werden (Spalte Jahr). In diesem Beispiel wurden mit dem aktuellen Umsatz und den zukünftigen Reservierungen des gesamten Jahres 2022 (von 01.01.2022 bis 31.12.2022) ein zum Stichtag (Mitte März) -12,4% niedrigeres OTB erreicht.

Die "To final"-Kennzahl, zeigt die Differenz zwischen OTB 2022 und Endresultat des Vorjahres. Mit anderen Worten wird folgende Frage beantwortet: Wie viel Umsatz durch zusätzliche (noch nicht vorhandene) Buchungen muss noch generiert werden, um das Endresultat des Vorjahres zu erreichen? Im Beispiel wurde bereits das Endresultat des August und des gesamten Jahres durch OTB noch nicht erreicht.

Weitere Kennzahlen des Performance und Manager Reports

Belegungsrate

Die Belegungsrate gibt die Auslastungsquote (oder Occupancy Rate = OR) und optimale Ausnutzung von vorhandenen Kapazitäten wieder. Diese Kennzahl wird in Prozent berechnet. Das Ausnutzen von vorhandenen Kapazitäten ist insofern wichtig, als dass nicht verkaufte Übernachtungen nicht mehr nachgeholt werden können. Somit ist eine genaue Planung mit dieser Kennzahl wichtig.

$$\text{Rechenweg: OR} = \frac{\text{Summe belegter Zimmer}}{\text{Summe verfügbarer Zimmer}}$$

Beispiel: Ein Hotel hat 100 Zimmer, davon sind 60 belegt.

$$\text{Rechnung: } \frac{60}{100} \times 100 = 60 \%$$

Ergebnis: Das Hotel hat eine Auslastung von 60 %.

Zimmerdurchschnittsrage

Die Zimmerdurchschnittsrage (durchschnittlicher Zimmerpreis = Average Room Rate (ARR)) ist eine häufig erwähnte Kennzahl in der Hotellerie. Sie zeigt dem Hotelier die durchschnittlich erzielte Zimmerrate und errechnet sich wie folgt:

$$\text{Rechenweg: ARR} = \frac{\text{Umsatz Logis}}{\text{Belegte Zimmer}}$$

Beispiel: Der Umsatz für Logis beträgt 6.000 Euro bei 60 belegten Zimmern.

$$\text{Rechnung: } \frac{6.000\text{€}}{60} = \text{€ } 100$$

Ergebnis: Der ARR beträgt € 100.

RevPar

RevPar ist die Abkürzung für Revenue per available room (= Erlös pro verfügbare Zimmer) und ist eine allgemeine Messangabe zum Vergleich der Profitabilität von unterschiedlich großen Hotels. Spricht man vom RevPar, so handelt sich um den Logisumsatz pro verfügbaren Zimmer.

$$\text{Rechenweg: RevPar} = \frac{\text{Umsatz Logis}}{\text{Summe verfügbarer Zimmer}}$$

Beispiel: Der Umsatz für Logis beträgt € 6.000 bei 100 verfügbaren Zimmern, wovon 60 Zimmer belegt sind.

$$\text{Rechenweg} = \frac{6.000}{100} = \text{€ } 60$$

Ergebnis: RevPar beträgt in diesem Fall € 60.

Problematik der REVPAR Kennzahl: Aufgrund diverser Hotelkategorien mit unterschiedlichen Preisklassen ist der REVPAR nur bedingt aussagekräftig.

TRevPor

TRevPor steht für Total Revenue Per Occupied Room und misst den Gesamtumsatz eines Hotels pro belegtem Zimmer. Der TRevPor bezieht sich auf sämtliche Umsätze, also Logis inkl. Verpflegung, Extras, Spa etc. und setzt sie im Verhältnis zu der Anzahl der belegten Zimmer

$$\text{Rechenweg: TRevPOR} = \frac{\text{Gesamter Umsatz}}{\text{Summe belegten Zimmer}}$$

Beispiel: Der Gesamtumsatz (Logis, Extras, Spa usw.) beträgt € 20.000 bei 100 verfügbaren Zimmern, wovon 60 Zimmer belegt sind.

$$\text{Rechenweg} = \frac{20.000}{60} = \text{€ } 333,333$$

Ergebnis: Der TRevPor beträgt € 333,333€.

TRevPAR

TRevPar steht für „Total Revenue Per Available Room“ und misst die Gesamterlöse eines Hotels pro verfügbaren Zimmer. Die Kennzahl berücksichtigt dabei auch die Nebenumsätze (Spa-Behandlungen, Extra usw.) eines Hotels. Hoteliers sollten sich neben den Logisumsätzen, die Umsätze aller Bereiche analysieren. Speziell, wenn es darum geht eine Gruppe anzunehmen oder abzulehnen, ist der TRevPAR sehr wichtig: Denn je höher das Zusatzgeschäft, desto günstiger kann der Zimmerpreis ausfallen.

$$\text{Rechenweg: TRevPAR} = \frac{\text{Gesamter Umsatz}}{\text{Summe verfügbarer Zimmer}}$$

Beispiel: Der Gesamtumsatz (Logis, Extras, Beauty usw.) beträgt € 20.000 bei 100 verfügbaren Zimmern, wovon 60 Zimmer belegt sind.

$$\text{Rechenweg} = \frac{20.000}{100} = \text{€ } 200$$

Ergebnis: Der Gesamtumsatz pro verfügbarem Zimmer an diesem Tag beträgt € 200.

Vorsicht: Der TRevPAR ist natürlich nur von Bedeutung, wenn ein Hotel auch tatsächlich ein signifikantes Nebenangebot hat. Für ein Hotel Garni oder ein Budgethotel (B&B) ist der TRevPAR eher uninteressant.

All diese Kennzahlen finden sich unter Statistik/Auswertung/Umsatzanalysen/Manager Report und Performance Report. Mit zwei Klick kann der zu berechnende Zeitraum ausgewählt werden, natürlich auch mit Vorjahresvergleich.

Umsatz pro Gast	202,45	-37,8	325,32	118,98	-6,7
Umsatz Logis pro Gast	82,53	-2,3	84,49	86,88	-2,5
Umsatz Verpflegung pro Gast	17,44	-3,1	18,00	17,49	-18,8
Umsatz Sonstiges pro Gast	102,47	-54,0	222,83	14,61	-13,6
Umsatz pro bel. Zimmer (TRevPOR)	390,43	-52,0	813,29	232,38	-10,5
Umsatz Logis pro bel. Zimmer (ARR)	159,16	-24,6	211,22	169,69	-6,4
Umsatz Verpflegung pro bel. Zimmer	33,64	-25,2	45,00	34,16	-22,1
Umsatz Sonstiges pro bel. Zimmer	197,63	-64,5	557,07	28,53	-17,1
Umsatz pro verf. Zimmer (TRevPAR)	331,28	12,0	295,74	171,69	78,3
Umsatz Logis pro verf. Zimmer (RevPAR)	135,05	75,8	76,81	125,37	86,4