



Erfolgsmodell  
SOFORT-Gutscheinsystem

---

Am Beispiel  
AHORN  
Hotels & Resorts

# Nutzen auch Sie die Mehrwerte des SOFORT-Gutscheinsystems.



Wir haben mit Claudia Luskow, Senior Online Marketing Manager der AHORN Hotels & Resorts über die Erfahrungen mit dem SOFORT-Gutscheinsystem gesprochen.

Die AHORN Hotels & Resorts Gruppe betreibt fünf Hotels im Qualitätssegment der 3-Sterne Superior sowie 4-Sterne Kategorie. Jedes der Häuser liegt inmitten der schönsten Naturlandschaften und besticht durch eine reizvolle Umgebung. Aktiv-, Familien- und Wohlfühlurlaub, die AHORN Hotels & Resorts bieten mit ihren vielfältigen Angeboten an jedem Standort für jeden Geschmack das richtige Wohlfühlambiente und eine unvergessliche Abwechslung vom hektischen Alltag.

„Ziel war es, unsere Mitarbeiter zu entlasten und gleichzeitig unseren Gästen einen zusätzlichen Mehrwert zu bieten. Daher haben wir uns im Jahr 2014, kurz vor Weihnachten, für das SOFORT-Gutscheinsystem entschieden. Unsere Kunden haben seither die Möglichkeit Gutscheine online 24 Stunden über unsere Webseite zu kaufen, mit einem Foto oder Grußtext zu personalisieren und direkt am eigenen Rechner auszudrucken. Durch den Rundum Service durch SOFORT-Gutschein vom Versand der Gutscheine bis hin zur Rechnungsabwicklung, konnten wir unsere Mitarbeiter extrem entlasten. Die Gutscheine müssen lediglich vor Ort von unserem Team geprüft und eingelöst werden.“

## Die Einrichtung des Systems

Zunächst fand eine telefonische Einweisung in das SOFORT-Gutscheinsystem statt. Aufgrund des benutzerfreundlichen und übersichtlichen Back-Offices konnte der Gutscheishop in Eigenregie durch die AHORN Hotels & Resorts eingerichtet und auf der Webseite integriert werden.

Mithilfe des SOFORT-Gutscheinsystem Handbuchs und eines eigen angefertigten Hinweisbuchs für die Rezeptionsmitarbeiter der AHORN Hotels & Resorts, die den Gutschein Verkauf in erster Linie betreuen, zeigte sich die Vereinfachung des Geschenk-Gutschein Verkaufs und des Einlöseprozess vor Ort direkt.

## Bewertungssystem

Das SOFORT-Gutscheinsystem bietet zusätzlich ein Bewertungs- und Kundenfeedback-System am Ende des Bestellprozesses. Die Bewertung erfolgt anhand von Sternen (1 schlecht/5 sehr gut) und/oder schriftlichem Feedback. Die AHORN Hotels & Resorts haben mit einer durchschnittlichen Bewertung von 4,46 Sternen und 67 Bewertungen sehr gute Werte, die bereits einige Gäste zu einem Besuch bewogen haben.

## Geschenk-Gutscheine

Neben Gutscheinen für ein bestimmtes AHORN Hotel, werden zudem Wellness-Gutscheine für bestimmte Leistungen angeboten. Das Besondere: Es gibt auch einen Wertgutschein, für welchen der Kunde den Wert des Gutscheins selbst festlegen und in allen AHORN Hotels einlösen kann. So muss sich der Kunde nicht direkt entscheiden, für welches Hotel der Gutschein ausgestellt werden soll. Für jedes Angebot stehen verschiedene Gutscheinvorlagen zur Verfügung, aus denen der Kunde wählen kann.

Die Kunden können während des Bestellvorgangs wählen, ob der Gutschein zu ihnen oder direkt zum Beschenkten verschickt werden soll.

## Versandoptionen

- als hochwertiger Ausdruck auf Premium-Papier 180g/m<sup>2</sup>
- optional auf Premium-Fotopapier + Umschlag mit Papprückwand
- optional Druck auf Premium-Fotopapier inklusive Geschenkmappe
- optional als Plastikkarte im Scheckkartenformat
- verschiedene Geschenk-Boxen mit Just-BeSecco

# Fulfillment Service aller Leistungen

## Prospektversand

Mit jeder Gutscheinbestellung der AHORN Hotels & Resorts, die das SOFORT-Gutschein Team verschickt, wird das Hausprospekt der AHORN Hotels & Resorts versendet. Mit diesem zusätzlichen Service erhalten die Kunden alle Informationen und Möglichkeiten der Häuser in gedruckter Form.

## Zahlungs- und Rechnungsabwicklung

Das SOFORT-Gutscheinsystem übernimmt die ganzheitliche Zahlungs- und Rechnungsabwicklung von der Prüfung der Zahlungseingänge über die Gutscheinaktivierung bis hin zum Rechnungs- bzw. Gutscheinversand.

(Als Verkäufer Ihrer Gutscheine übernimmt die FIRMEDIA® GmbH & Co. KG die komplette Zahlungsabwicklung sowie die Aktivierung der Gutscheine.)

Die Gäste der AHORN Hotels & Resorts können die ausgewählten Geschenk-Gutscheine per PayPal, Rechnung, Kreditkarte oder sofortüberweisung.de bezahlen und erhalten sofort den Geschenk-Gutschein. Die Gutscheine werden den Kunden direkt zur Verfügung gestellt und können direkt verschenkt werden.

Aktiv werden die Gutscheine jedoch erst, wenn ein entsprechender Zahlungseingang verbucht werden kann. Bei den meist genutzten Zahlarten wie PayPal, Kreditkarte oder sofortüberweisung.de sind die Gutscheine direkt aktiv, da ein direkter Zahlungseingang stattfindet.

Bei Kauf auf Rechnung, wird der Gutschein erst nach Zahlungseingang, dies dauert in der Regel ca. 2-3 Tage, aktiv.

## Gutschein über einen Link prüfen und einlösen!

Die Rezeptionsmitarbeiter prüfen die Geschenk-Gutscheine vor Ort über einen Direktlink an den vorhandenen Hotel-PC's, in dem die auf dem Gutschein vorhandenen Angaben wie Gutscheinnummer und Sicherheitscode eingegeben werden.

Je nach Status des Gutscheins (aktiv/eingelöst/abgelaufen) werden dem jeweiligen Mitarbeiter ausführlichere Details angezeigt beispielsweise enthaltene Leistungen des gekauften Gutscheins. Über diesen Link werden die Gutscheine eingelöst und entwertet. So können Doppeleinlösungen vermieden werden.

## Integration Gutscheinshop auf Facebook

Um zusätzlich auf den Online Geschenk-Gutschein Verkauf aufmerksam zu machen und weitere Zielgruppen zu erreichen, wurde der Gutscheinshop auf der Facebook Unternehmensseite @AHORNhotels integriert.

## Portal [www.sofort-gutscheine.de](http://www.sofort-gutscheine.de)

Alle Geschenk-Gutscheine der SOFORT-Gutscheinsystem Kunden werden in einem Portal auf [www.sofort-gutscheine.de](http://www.sofort-gutscheine.de) gesammelt. So können Endkunden aus 2.800 Gutscheinangeboten wählen. Die AHORN Hotels & Resorts waren für die Valentinstags Aktion 2017 exklusiver Premium Partner und konnten so zusätzliche Aufmerksamkeit schaffen und Gutschein Verkäufe generieren.

„Mit dem SOFORT-Gutscheinsystem haben die AHORN Hotels & Resorts einen zuverlässigen Partner für den Online Gutschein Verkauf. Neben dem persönlichen Kundensupport und den verschiedenen Marketing-Tools wie dem Adventskalender für die eigene Webseite, den wir im Jahr 2016 erfolgreich genutzt haben, war für uns das Preis/Leistungsverhältnis entscheidend. Unsere Gäste schätzen den online Service, den einfachen Bestellvorgang und die Möglichkeit der Personalisierung der Gutscheine sehr. Hier erhalten wir regelmäßig positives Feedback und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.“

# Aktivitäten der AHORN Hotels & Resorts im Überblick.

## HOTELS & RESORTS



- ✓ sofort ausdrucken / zuschicken lassen
- ✓ Wunschmotiv frei wählbar
- ✓ rund um die Uhr verfügbar
- ✓ einfach bedienbar

### Wertgutscheine der AHORN Hotels & Resorts

Unser Geschenktyp für den Geburtstag von Freunden, ein Jubiläum des Arbeitskollegen und vor allem zur Weihnachtszeit ein ideales Geschenk. Verschenken Sie Urlaub und verwandeln die wertvollste Zeit des Jahres zu einem besonderen Erlebnis.

Wunschhotel und Wert auswählen, Motiv bestimmen und ganz persönlichen GrußText hinzufügen.

Einfach mit [PAYPAL](#), [SOFORTÜBERWEISUNG](#), [RECHNUNG](#), [KREDITKARTEN VISA/MASTERCARD](#), bezahlen und den Gutschein anschließend sofort ausdrucken und verschenken.

Gutscheinshop AHORN Hotels & Resorts mit allen aktiven Angeboten

#### Bestseller

**Gutscheine aller AHORN Hotels & Resorts**  
Sie können sich nicht für ein Hotel entscheiden? Dann kaufen Sie diesen variablen Gutschein, der in allen 5 AHORN Hotels & Resorts in Deutschland ...

ab 10,00 € [Auswählen](#)

#### zuletzt gekauft

**Best Western Ahorn Hotel Oberwesenthal**  
Einlösbar im 4-Sterne Erwachsenenhotel Best Western Ahorn Hotel Oberwesenthal. Schnell, einfach und sofort verfügbar. Der Wertgutschein von den AHORN...

ab 10,00 € [Auswählen](#)

#### Unser Tipp

**AHORN Waldhotel Altenberg**  
Einlösbar im 3-Sterne Superior AHORN Waldhotel Altenberg. Schnell, einfach und sofort verfügbar. Der Wertgutschein von den AHORN Hotels & Resorts...

ab 10,00 € [Auswählen](#)

HOTELAUSWAHL ▾
GUTSCHEINE ▾
PREIS ▾

#### SOO VIEL FÜR SOOO WENIG

**Ganzkörpermassage**  
Gutschein für eine 20-minütige Ganzkörpermassage in den AHORN Hotels & Resorts Einlösbar in allen AHORN Hotels & Resorts in Deuts...

60,00 € [Auswählen](#)

#### Hot-Stone-Massage

**Hot-Stone-Massage**  
Gutschein für eine 20-minütige Hot-Stone-Massage Ganzkörper in den AHORN Hotels & Resorts Einlösbar in allen AHORN Hotels & Resor...

69,00 € [Auswählen](#)

#### Klassische Massage

**Klassische Massage**  
Gutschein für eine klassische, 30-minütige Massage in den AHORN Hotels & Resorts Einlösbar in allen AHORN Hotels & Resorts in Deuts...

36,00 € [Auswählen](#)

#### Gutschein aller AHORN Hotels & Resorts

**Gutschein aller AHORN Hotels & Resorts**  
Sie können sich nicht für ein Hotel entscheiden? Dann kaufen Sie diesen variablen Gutschein, der in allen 5 AHORN Hotels & Resorts in Deutschland ...

ab 10,00 € [Auswählen](#)

#### AHORN Waldhotel Altenberg

**AHORN Waldhotel Altenberg**  
Einlösbar im 3-Sterne Superior AHORN Waldhotel Altenberg. Schnell, einfach und sofort verfügbar. Der Wertgutschein von den AHORN Hotels & Resorts...

#### Best Western Ahorn Hotel Oberwesenthal

**Best Western Ahorn Hotel Oberwesenthal**  
Einlösbar im 4-Sterne Erwachsenenhotel Best Western Ahorn Hotel Oberwesenthal. Schnell, einfach und sofort verfügbar. Der Wertgutschein von den AHORN...

#### AHORN Seehotel Templin

**AHORN Seehotel Templin**  
Einlösbar im 3-Sterne Superior AHORN Seehotel Templin in Brandenburg. Schnell, einfach und sofort verfügbar. Der Wertgutschein von den AHORN Hotels &...

#### AHORN Hotel Am Fichtelberg

**AHORN Hotel Am Fichtelberg**  
Einlösbar im 3-Sterne Superior AHORN Hotel Am Fichtelberg in Oberwesenthal. Schnell, einfach und sofort verfügbar. Der Wertgutschein von den AHORN Ho...



Das Weiße so nah  
Winterurlaub für Groß & Klein

### Über unsere AHORN Hotels & Resorts

... die alle eine Weiterempfehlungsrate bei Holidaycheck von über 90% haben!



## Zahlarten und Bewertungssystem

**Anbieter**

AHORN Management GmbH  
Namburger Str. 61/62  
10787 Berlin  
030 - 31595583  
ecommerce@ahorn-hotels.de

**Zahlungsmöglichkeiten**

**Sehr gut** 89.25% Kundenzufriedenheit

★★★★★ 4.46 / 5.00 ✓

67 Bewertungen

Die letzten 3 Bewertungen - von Kunden, es werden nur Bewertungen von Personen gelistet, die gekauft haben. →

<p><b>Sehr gut</b> ★★★★★ 5/5</p> <p>21.01.2017 um 16:08</p>	<p><b>Best Western Ahorn Hotel Oberwesenthal</b></p> <p>Ich habe auf der Homepage die Funktion für das Erstellen/Ausdrucken eines Gutscheines nicht gleich gefunden und deshalb im Best Western Ahorn Hotel in Oberwesenthal angerufen. Dort sprach ich mit einer mehr als freundlichen Mitarbeiterin, die mir sofort helfen konnte! Eine tolle Frau! Danke :)</p> <p>von Carstin</p>	
<p><b>Sehr gut</b> ★★★★★ 4/5</p> <p>18.01.2017 um 14:54</p>	<p><b>AHORN Berghotel Friedrichroda</b></p> <p>Kein Kommentar</p> <p>von Christian</p>	
<p><b>Sehr gut</b> ★★★★★ 5/5</p> <p>18.01.2017 um 12:52</p>	<p><b>AHORN Berghotel Friedrichroda</b></p> <p>Kein Kommentar</p> <p>von Doreen</p>	

### AHORN Hotels & Resorts

Wir bieten echte Vielfalt für Ihren Urlaub in Deutschland. Die 3\*+ **Familienhotels** und das 4\* **Erwachsenenhotel** befinden sich in sagenhaften Naturlandschaften, umgeben von unzähligen Sehenswürdigkeiten und umfangreichen Aktiv- und Erholungsmöglichkeiten.

[Jetzt mehr erfahren](#)

### Unser Freizeitangebot

Ob Sommer oder Winter, gutes oder schlechtes Wetter – Die **AHORN Hotels & Resorts** stehen für ein vielseitiges Freizeitangebot, verfügen über zahlreiche Outdoor- als auch Indoor-Aktivitäten und garantieren den kleinen und großen Gästen jede Menge Spaß!

[Freizeitangebot](#)

### Unsere 5 Hotels im Überblick

Bei uns haben Sie die Wahl: Hotel im Erzgebirge, Urlaub im Thüringer Wald oder eine Auszeit in der Uckermark in Brandenburg – die **AHORN Hotels & Resorts** sind in einzigartigen Naturlandschaften in Deutschland gelegen und bieten Erholung pur!

## Einbindung Webseite

## GESCHENK-GUTSCHEIN

  
 Brandenburg · Thüringen · Sachsen



**SOFORT-GUTSCHEIN.DE**  
GUTSCHEIN-SYSTEM FÜR IHRE WEBSEITE

Das SOFORT- Gutscheinsystem ist die Management Software für den online- und offline-Verkauf von Geschenk-Gutscheinen und Tickets.

Gestalten Sie jetzt Ihren individuellen Geschenk-Gutscheinshop. Wir stehen Ihnen mit verschiedenen Services gerne zur Verfügung.

Jetzt anmelden  
und kostenlos  
testen!

**Hier anmelden:**



Weitere Informationen unter  
[www.sofort-gutschein.de](http://www.sofort-gutschein.de)

**FIR MEDIA**<sup>®</sup>  
webservices

SOFORT-Gutschein ist ein Projekt der  
FIR MEDIA<sup>®</sup> GmbH & Co. KG - Geschäftsinhaber: Daniel Hesse  
Zum Ritzhagen 5 - 34508 Willingen - Telefon 05632 / 968173 - E-Mail: [info@firmedia.de](mailto:info@firmedia.de)