

„Kilian“ verfasst als digitaler Marketing-Assistent nicht nur maßgeschneiderte Texte, sondern bietet mit dem „Impuls des Tages“ auch Inspirationen für trendgerechte Marketing-Ideen.

Künstliche Intelligenz: Erfolgreiches Gastgeber-Marketing mit ChatGPT, Kilian & Co.

Die Veröffentlichung von ChatGPT Ende 2022 hat zu einem Wettlauf in der Entwicklung Künstlicher Intelligenz geführt. Neben Konzernen wie Google, Meta und Amazon haben sich zahlreiche Start-ups auf den Weg gemacht, für nahezu alle Wirtschaftsbereiche Anwendungen auf Basis neuester KI-Technologie zu entwickeln. Ein Ausblick auf 2024 und den ersten KI-basierten Marketingassistenten speziell für das Gastgewerbe.

Pascal Finette ist eine Schlüsselfigur an der Singularity University (SU) im Silicon Valley, einer Institution, die sich auf die Ausbildung und Vorbereitung von Führungskräften auf die rapide fortschreitende Digitalisierung und künstliche Intelligenz spezialisiert hat. In seinen Kursen hebt Pascal Finette die Bedeutung von exponentiellem Denken in der Ära der künstlichen Intelligenz hervor. Er erklärt den Teilnehmenden, dass Menschen dazu neigen, in linearen Mustern zu denken, was im digitalen Zeitalter jedoch nicht ausreicht. Finette verwendet ein eindrucksvolles Beispiel, um diese Perspektive zu verdeutlichen: Während die meisten Menschen sich die Distanz von 30 linearen Schritten leicht vorstellen können, wird es unvorstellbar, sich 30 exponentielle Schritte (1, 2, 4,

8, 16, 32...) vor Augen zu führen: Erstaunlicherweise würden 30 solcher exponentiellen Schritte ausreichen, um die Erde 26 Mal zu umrunden. Dieses Beispiel soll veranschaulichen, wie rasant sich KI-Technologien entwickeln und ganze Branchen disruptiv verändern können. Besonders deutlich wird die exponentielle Evolution der Künstlichen Intelligenz an dem am 6. Dezember 2023 von Google vorgestellten Sprachmodell „Gemini“, welches den bisherigen Marktführer ChatGPT in nahezu allen Benchmarks weit in den Schatten stellt. Gemini ist das erste native Multimodal-Sprachmodell – das heißt, das Modell kann verschiedene Arten von Eingaben verarbeiten, darunter Text, Bilder, Videos, Audio und Code.

Ein „iPhone-Moment“ in der Entwicklung Künstlicher Intelligenz

Die Einführung von ChatGPT markiert einen Wendepunkt in der Wahrnehmung und Anwendung von Künstlicher Intelligenz, vergleichbar mit dem Erscheinen des ersten iPhones im Jahr 2007. Diese Entwicklung, oft als „iPhone-Moment“ bezeichnet, symbolisiert einen Durchbruch, der die alltägliche Interaktion mit Technologie grundlegend verändert hat. Ähnlich wie das iPhone von Apple nicht das erste Smartphone war, aber eine Ära prägte, hat ChatGPT einen neuen Standard für benutzerfreundliche KI gesetzt. Der plötzliche Anstieg an ähnlichen Anwendungen und Werkzeugen, die auf den Markt kommen, unterstreicht das Potenzial dieser Technologie und deutet auf eine immer stärker werdende Integration von KI in allen Bereichen des (beruflichen) Lebens hin.

Auf die Tagungshotellerie übertragen verdeutlicht dies: 2024 wird das Jahr, in dem sich Gastgeber mit den Chancen und Potenzialen von Künstlicher Intelligenz proaktiv beschäftigen müssen, um „vor der Welle“ zu bleiben. Jede weitere Verzögerung führt zu Wettbewerbsnachteilen und macht das Aufholen dieser exponentiellen Entwicklung schwieriger. Auch, wenn es für eine nachhaltig erfolgreiche Integration von Künstlicher Intelligenz im eigenen Betrieb einer gut durchdachten Strategie bedarf, bietet sich zur Orientierung gerade für Einsteiger ChatGPT für die ersten Schritte an.

Die Funktionsweise ist schnell erklärt: ChatGPT ist ein KI-basierter Textgenerator, der auf dem GPT (Generative Pretrained Transformer) Modell des Unternehmens OpenAI basiert. Es verwendet maschinelles Lernen, um menschenähnliche Texte zu erstellen. Wenn ein Benutzer eine Eingabe macht, analysiert ChatGPT diese und generiert daraufhin eine passende Antwort, indem es u.a. Wahrscheinlichkeiten, Muster und Kontextinformationen verwendet, um kohärente und relevante Textausgaben zu produzieren.

Ähnlich gelagerte Textgeneratoren bieten auch Google („Google Bard“) oder Microsoft („Bing Co-Pilot“). Google Bard ist ein faktisches Sprachmodell, während ChatGPT ein generatives Sprachmodell ist. Das bedeutet, dass Bard meistens besser darin ist, Fragen zu beantworten, während ChatGPT besser darin ist, kreative Inhalte zu generieren. Der Bing Co-Pilot wiederum spielt seine Stärke eher in der kontextuellen Nutzung mit dem Webbrowser Edge von Microsoft aus, um beispielsweise Webseiteninhalte zusammenzufassen.

KI-Marketingassistent für das Gastgewerbe

Neben diesen „General Purpose“-Anwendungen gibt es auch einige KI-Tools, die auf spezielle Anwendungsfälle optimiert sind. Mit Kilian geht erstmals ein digitaler Marketing-Assistent auf Basis modernster Künstlicher Intelligenz speziell für Hotellerie und Gastronomie an den Start. Die cloudbasierte

kilian

Das KI-Tool Kilian auf einen Blick

- Kilian ist ein webbasierter KI-Marketingassistent, der wie ChatGPT auf dem Sprachmodell GPT-4 basiert, darüber hinaus aber mit betrieblichen Daten (z.B. von der Hotel-Website) seine Antworten maßgeschneidert auf den Nutzer anpasst.
- Die KI-Software ist eine auf die Hotellerie und Gastronomie optimierte Branchenlösung. Der Fokus liegt auf Marketing-Aufgaben – von Website-Texten über Social-Media-Redaktionspläne bis hin zu Stellenausschreibungen.
- Mit über 200 branchenspezifischen Vorlagen können Gastgeber auch ohne Experten-Kenntnisse die Möglichkeiten der neuesten Künstlichen Intelligenz für ihren Betrieb nutzen.
- Kilian ist buchbar in flexiblen Monats-, Jahres- und Lifetime-Tarifen schon ab 1 € pro Tag.
- Leser der TOP 250 inside können Kilian kostenfrei und unverbindlich 14 Tage mit einem Testkontingent von 5.000 KI-Wörtern testen: <https://kilian.ai/top250inside>



Plattform wurde für die besonderen Anforderungen der Gastgeber-Branche entwickelt und basiert ebenso wie ChatGPT auf dem aktuell weltweit leistungsfähigsten KI-Sprachmodell „GPT4-Turbo“.

Im operativen Hotel- und Gastro-Alltag unterstützt Kilian einfach und schnell die Marketing-Aktivitäten der Gastgeber. Ohne Fachwissen werden DSGVO-konform mithilfe der KI-Technologie Angebote, Social Media Beiträge, Newsletter- und Mailing-Texte erstellt. Kilian unterstützt das Bewertungsmanagement, die Website-Optimierung, das Recruiting und die Gäste-Kommunikation. Das Tool schreibt, übersetzt, analysiert und optimiert Texte im HoGa-Kontext unter Berücksichtigung individueller Unternehmensdaten, Schreibstil und Tonalität. Mit über 200 branchenbezogenen Vorlagen und einer einfachen Formulareingabe werden maßgeschneiderte Texte, Strategien und praxistaugliche Checklisten aus neun Marketing-Kategorien erstellt. Mit dem „Impuls des Tages“ bietet Kilian eine zusätzliche Funktion mit täglichen Inspirationen für trendgerechte Marketing-Ideen.

Das Responsive Design und das intuitive Bedienkonzept führt den Nutzer durch alle Funktionen. Eine Fülle von Einstellungsmöglichkeiten wie die Wahl zwischen formeller oder informeller Ansprache, der Grad der Kreativität und Genauigkeit sowie die anpassbare Tonalität stellen sicher, dass die Marke authentisch und konsistent kommuniziert wird. Das Tool ist vom Individualbetrieb bis zur Kette für jede Betriebsgröße geeignet und als Einzel- oder Team-Lizenz erhältlich. ▶

Autor



Markus Michels ist Gründer und Geschäftsführer der CREA Werbeagentur GmbH, die mit ihrem Geschäftsbereich creazwo auf Hotellerie, Gastronomie und Tourismus spezialisiert ist. Das 23-köpfige Team bietet Fullservice-Marketing für Kunden in Deutschland und Österreich. Die Agentur verfügt über eigene Programmierer und hat neben Individualanwendungen auch Kilian entwickelt. Markus Michels ist darüber hinaus Redner, Trainer und Berater im Bereich Künstliche Intelligenz sowie Online- und Social-Media-Marketing.



Austausch willkommen

creazwo
MARKETING. DAS GÄSTE BEWEGT.

creazwo – Marketing, das Gäste bewegt.
Tel.: +49 541 404640
E-Mail: info@creazwo.de
www.creazwo.de

Künstliche Intelligenz im betrieblichen Alltag

KI-basierte Textgeneratoren wie ChatGPT, Kilian & Co. können heute schon erheblich zur Erleichterung alltäglicher Arbeitsabläufe beitragen. Bei der Erstellung individueller Angebote können diese Tools dabei helfen, Texte für Pauschalen, Services oder Menüs zu generieren, die genau auf die Bedürfnisse und Wünsche der Gäste zugeschnitten sind. Sie bieten zudem die Fähigkeit, Texte auf Rechtschreib- und Grammatikfehler zu überprüfen, was die Qualität der schriftlichen Kommunikation sicherstellt. In der HR-Abteilung können KI-Textgeneratoren Unterstützung bei der Erstellung von Stellenanzeigen und anderen HR-Materialien bieten, die zur Gewinnung und Bindung von Mitarbeitenden beitragen. Sie sind auch nützlich, um Dokumente wie Rundschreiben, Checklisten, Schulungsmaterialien oder Protokolle effizient und konsistent zu erstellen. Die internationale Ausrichtung vieler Tagungshotels erfordert oft die Übersetzung von Texten in verschiedene Sprachen. Hier können KI-Generatoren eine schnelle und präzise Über-

setzung bieten, um eine breite Zielgruppe anzusprechen. Sie sind auch in der Lage, Inhalte zu straffen und zu kürzen, um die Kernbotschaften prägnanter zu vermitteln, ohne wichtige Informationen zu verlieren. Nicht zuletzt können KI-Tools beim Umformulieren von Texten helfen, indem sie Synonyme und alternative Formulierungen verwenden, um die Lesbarkeit und Attraktivität der Texte zu verbessern und sie für verschiedene Kommunikationszwecke anzupassen.

Schweizer Taschenmesser in der Customer Journey

Für ChatGPT, Kilian & Co. gibt es vielseitige Einsatzmöglichkeiten in nahezu allen Phasen der Customer Journey im MICE-Business, hier einige beispielhafte:

- **Bewusstsein und Inspiration:**

In der ersten Phase können KI-basierte Textgeneratoren genutzt werden, um reichweitenstarke, zielgerichtete Marketinginhalte zu erstellen. Sie können dabei helfen, personalisierte E-Mails, Ads, Werbetexte oder Social-Media-Beiträge zu generieren, die potenzielle Kunden auf die Angebote des Tagungshotels aufmerksam machen.

- **Recherche und Bewertung**

In dieser Phase vergleichen Kunden mögliche Anbieter. KI-Tools können mit suchmaschinenoptimierten Website-Texten, FAQs, detaillierte Beschreibungen der Dienstleistungen und informativen Blogartikel für positive Touchpoints sorgen. Auch intelligente Chatbots können einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg leisten.

- **Entscheidung und Buchung**

Künstliche Intelligenz kann Tagungshotels in dieser Phase unterstützen, indem sie z.B. Buchungsbestätigungen mit individuellem Up- und Cross-Selling erstellt. Eine hyperpersonalisierte Kommunikation kann dazu beitragen, die Entscheidung des Kunden zu festigen und ein positives Markenerlebnis zu fördern.

- **Planung und Vorbereitung**

Hier können Textgeneratoren genutzt werden, um detaillierte Event-Pläne, Anleitungen und andere Dokumente zu erstellen. Dies beschleunigt die Kommunikation mit den Kunden und hilft bei der effizienten Planung von Veranstaltungen.

- **Durchführung der Veranstaltung**

Während des Events können ChatGPT, Kilian & Co. dazu verwendet werden, personalisierte Willkommensnachrichten, Tagesordnungen oder Feedback-Formulare zu erstellen. Sie tragen dazu bei, das Gasterlebnis und die Kommunikation mit den Teilnehmern zu optimieren.

- **Nachbereitung und Feedback**

Nach der Veranstaltung können KI-Tools dabei helfen, Feedback-Umfragen und Danksagungen zu formulieren. Sie kön-



Prompt

top-down food photograph of freshly made italian shrimp salad on wooden table in the garden, well lit by 3-point lighting in a mediterranean and modern outdoor kitchen with black elements --ar 16:9 --v 5

Neben Textinhalten können durch KI auch visuelle Medien erstellt und bearbeitet werden. Führende Anbieter wie MidJourney, HeyGen oder Adobe Firefly ermöglichen die Erstellung von Bildern, Illustrationen oder Videos auf Basis von reinen Textbeschreibungen und eröffnen so ganz neue kreative Möglichkeiten.

nen auch genutzt werden, um aus dem gesammelten Feedback aussagekräftige Berichte und Analysen zu erstellen. Im Reputationsmanagement unterstützen diese Tools beispielsweise bei der effizienten Beantwortung von Gästebewertungen.

- **Bindung und Empfehlung**

In der letzten Phase können KI-gestützte Textgeneratoren dabei helfen, Follow-up-Nachrichten, Newsletter und Angebote für zukünftige Veranstaltungen zu erstellen. Dies hilft dabei, eine langfristige Beziehung mit den Kunden aufzubauen, sie für zukünftige Veranstaltungen zu interessieren und für Empfehlungen zu gewinnen.

Verantwortungsvoll handeln

Für eine erfolgreiche Implementierung von KI-Technologie ist es wesentlich, nicht nur die Chancen zu erkennen, sondern auch die Grenzen der Technologie zu verstehen. Datenschutzanforderungen müssen beachtet werden, wobei insbesondere der Schutz der Privatsphäre von Kunden und Mitarbeitenden im Vordergrund steht. Transparente Kommunikation gegenüber den Nutzern über den Einsatz von KI-Systemen im direkten Kundenkontakt sowie ein deutlicher Hinweis in der Datenschutzerklärung und im DSGVO-Verarbeitungsverzeichnis sind wesentlich, um Vertrauen zu schaffen und die Kundenbindung zu stärken.

Letztlich liegt es an den Verantwortlichen, die Weichen für die Zukunft zu stellen und sich die Vorteile der Künstlichen Intelligenz im Marketing und darüber hinaus zunutze zu machen. Dabei ist es wichtig, die Einführung schrittweise zu gestalten und KI als einen fortlaufenden Prozess zu verstehen, der tief in die Arbeitsabläufe eingebettet und auf die Reaktionen von Kunden und Mitarbeitenden abgestimmt sein muss. Die Schulung und fortlaufende Weiterbildung der Verantwortlichen ist dabei eine unabdingbare Investition. Hierbei sollte auch die interne Unternehmenskultur berücksichtigt werden – Mut zur kreativen Nutzung der neuen Möglichkeiten und Toleranz gegenüber Fehlversuchen sind ebenso wichtige Bausteine einer erfolgsorientierten KI-Strategie wie das Wissen um die Unzu-

Die „RAZZIA“-Erfolgsformel

Um die besten Ergebnisse bei KI-basierten Textgeneratoren wie ChatGPT zu erreichen, sind die richtigen Textanweisungen („Prompts“) von entscheidender Bedeutung. Gastgeber sollten für ihre Prompts grundsätzlich den folgenden Aufbau verwenden:

1. **Rolle:** Geben Sie der KI eine Rolle, um spezifische Ergebnisse zu erhalten.
2. **Aufgabe:** Beschreiben Sie in einfachen Sätzen die von der KI zu erledigende Aufgabe.
3. **Zielgruppe:** Benennen Sie die Zielgruppe für die gewünschte Textausgabe, um die Relevanz zu erhöhen.
4. **Ziele:** Was soll bei der Zielgruppe mit dem zu erstellenden Text erreicht werden?
5. **Informationen:** Geben Sie Kontextinformationen, um die Qualität der Ausgabe zu optimieren.
6. **Ausgabe:** In welcher Form wird die Textausgabe benötigt?

TIPP

länglichkeiten und Grenzen der heutigen KI-Systeme. Für das Erstellen einer solchen KI-Strategie ist das Einbeziehen externer Expertise aufgrund der Komplexität und des notwendigen technischen Know-hows sinnvoll.

Jetzt den ersten Schritt machen

In einem Markt, der sich ständig wandelt, wird das schnelle Adaptieren und Implementieren von KI-Technologien entscheidend sein, um eine starke Wettbewerbsposition zu erhalten und auszubauen. Nutzen Sie deshalb heute schon die vielfältigen Möglichkeiten, die KI-Systeme bieten, um operative Prozesse im Marketing und in der Verwaltung zu optimieren. Gleichzeitig sollten Sie die KI als das ansehen, was sie ist: eine wertvolle Unterstützung, jedoch kein Ersatz des Menschen.