

HOSPITALITY DESIGN

Was Gäste mit Hund wirklich brauchen.

Gastfreundschaft, die Gäste mit Hund wirklich spüren.
Entwickelt aus Analyse, Konzeption und visueller
Umsetzung.



Melanie Hübner

Dipl. Kommunikationsdesignerin
Strategie und Umsetzung

Dog Guest Experience

Wie fühlt es sich für Ihren Gast mit Hund an, bei Ihnen anzukommen?

Gastfreundschaft heißt, sich auf
besondere Bedürfnisse einzustellen.

Ein Gast mit Hund sucht nicht nur ein Hotel, in dem ihr
Hund geduldet wird, sondern einen Ort an dem sie
gemeinsam willkommen sind.



Ein Gast mit Hund reist mit Fragen, die aus echter Unsicherheit
entstehen, nicht aus Anspruchdenken. Darf mein Hund mit ins
Restaurant? Was mache ich, wenn er allein im Zimmer bleiben
soll? Wo gehe ich nach der Anreise als Erstes Gassi? Muss ich ein
Hundebett mitbringen? Deshalb braucht dieser Gast mehr
Orientierung als andere, nicht weniger Gastfreundschaft.

Ein Gast mit Hund reist nie nur für sich allein.
Er trägt Verantwortung für ein zweites Wesen
und das verändert, was er vor und
während der Reise wissen muss.

Mein Angebot beginnt deshalb bei dem
Verstehen und Erleben Ihrer Gäste.



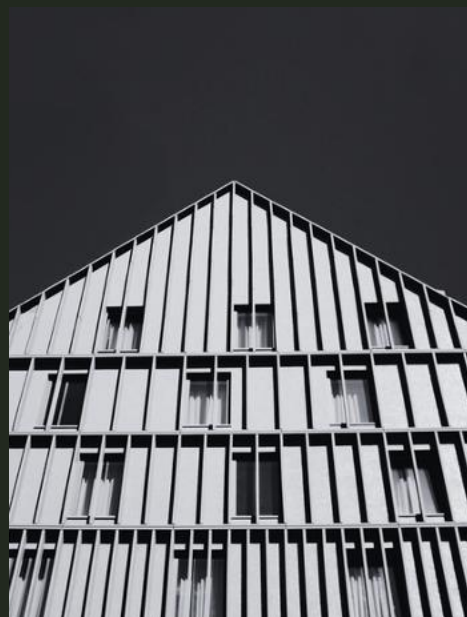
HOSPITALITY DESIGN

Ihre Gastfreundschaft
verdient es, gesehen zu
werden.



Was fehlt, ist nicht der Wille, sondern die Kommunikation. Gäste finden wichtige Informationen nicht rechtzeitig, oder das Angebot wird nirgends spürbar gemacht. Oft taucht der Hund nur versteckt in den FAQs auf, irgendwo zwischen Parkplatz und WLAN-Passwort. Gästen fehlt dadurch die Orientierung

GASTFREUNDSCHAFT



43 %

der deutschen Hundebesitzer:innen wählen ihr Reiseziel gezielt danach, wie hundefreundlich es ist. Der Filter „haustierfreundlich“ gehört weltweit zu den meistgenutzten auf Booking.com: 7,74 Millionen Suchanfragen in einem Jahr, noch vor Spa, kostenlosem WLAN und Restaurant.

SERVICE

01 VERSTEHEN

Ich analysiere Ihre Website, Google-Bewertungen und die Customer Journey Ihrer Gäste mit Hund, ergänzt durch kurze Gespräche mit Ihrem Team und, wo möglich, mit Gästen selbst. So zeige ich, wo Informationen heute fehlen oder verloren gehen.

02 GESTALTEN

Daraus entwickle ich ein visuelles Konzept, zugeschnitten auf die Bedürfnisse Ihres Hauses. mit Moodboard und Shotlist für Ihre Dog Guest Experience und mache es durch gezielte Fotografie sichtbar, ohne dass Ihr Haus zu einem "Hundehotel" wird.

03 KOMMUNIZIEREN

Daraus entsteht Ihr eigener Willkommensguide für Gäste mit Hund, mit Regeln, Gassirouten und Tierarzt-Empfehlungen für Ihre Umgebung, zugeschnitten auf Ihr Haus, sodass keine Fragen offenbleiben.

04 IMPLEMENTIEREN

Ich unterstütze Sie bei der Umsetzung auf Website und Social Media, stimme mich mit Ihrer Agentur ab und stelle den Guide direkt einsatzbereit für Ihre Pre-Arrival-Mails zur Verfügung.

PAKET 1 — BASIS

Erste Klarheit schaffen und Verstehen:

Analyse Ihrer Website, Google-Bewertungen und Customer Journey Ihrer Gäste mit Hund

Gestalten: Kompaktes Konzept, kleines Fotoshooting für Website & Social Media

Kommunizieren: Kurzer Willkommensguide mit den wichtigsten Basisinformationen

Implementieren: Übergabe der Inhalte mit konkreten Handlungsempfehlungen

Ihr Ergebnis: Erste Klarheit und konkrete Ansätze, um Ihre Hundefreundlichkeit sichtbar zu machen.



PAKET 2 — ENTWICKLUNG

Alles aus Paket 1, zusätzlich Verstehen:

Guest Experience Audit vor Ort. D.h. ich reise selbst mit Hund an und erlebe Ihren Aufenthalt

Gestalten: Umfangreicheres Shooting, Moodboard und Shotlist für Ihre Dog Guest Experience

Kommunizieren: Vollständiger Willkommensguide, zugeschnitten auf Haus, Umgebung und Regeln

Implementieren: Unterstützung bei der Umsetzung auf Website & Social Media, Abstimmung mit Ihrer Agentur

Ihr Ergebnis: Eine gezielt gestaltete Experience mit klarer Orientierung für Ihre Gäste.



PAKET 3 — PREMIUM

Alles aus Paket 2, zusätzlich Verstehen:

Interviews mit Team und Gästen, Analyse interner Kommunikationsmittel

Gestalten: Ganzheitliche Content-Produktion. Foto, Video, Print und digitale Assets

Kommunizieren: Guide inklusive QR-Lösungen, Kartenmaterial und lokalen Empfehlungen

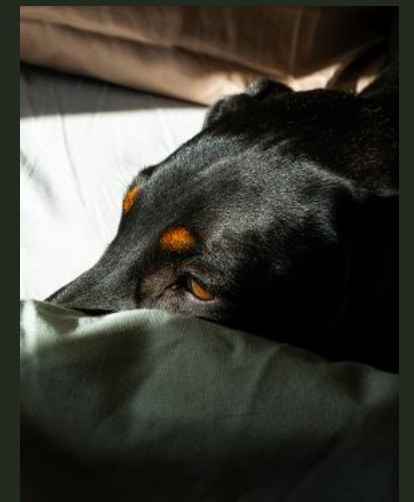
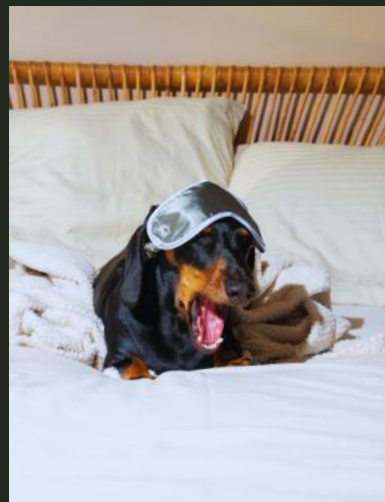
Implementieren: Laufende Betreuung; Follow-up, Auswertung neuer Bewertungen, Optimierung

Ihr Ergebnis: Ein durchgängiges, emotionales Gästerlebnis — weit über den Aufenthalt hinaus.



„Ich habe woanders gebucht, nicht weil mein Hund nicht willkommen war, sondern weil ich ihn auf der Website nirgendwo gefunden habe.“

— Aus einem Gästeginterview



KOMMUNIKATIONSDESIGN MEETS
HOSPITALITY

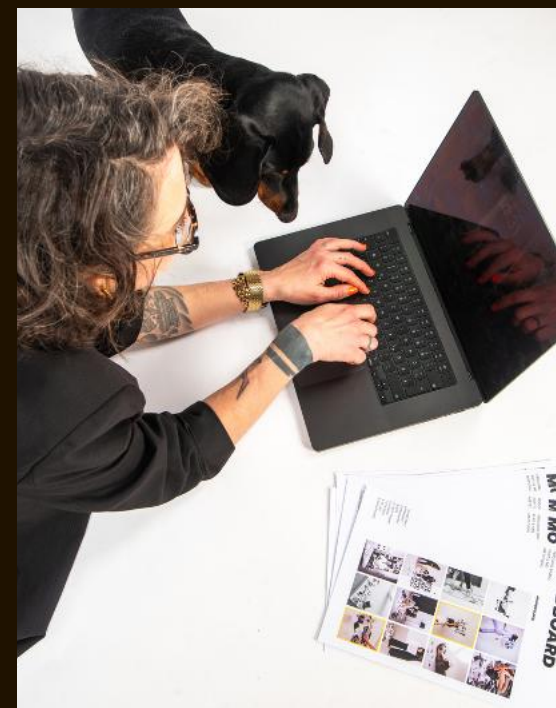
ÜBER MICH

Ich weiß, wie es sich anfühlt,
gesehen zu werden.

Ich bin Melanie Hübner und habe 13 Jahre lang in Berlins familienfreundlichstem Museum Menschen empfangen, begleitet, ihre Fragen beantwortet, bevor sie überhaupt gestellt waren. Ich habe gelernt, dass gute Gastfreundschaft selten laut ist, sie zeigt sich in kleinen Momenten, die Orientierung geben, einer Geste, die sagt „Sie sind hier richtig“.

Heute bin ich Diplom-Kommunikationsdesignerin mit sozialwissenschaftlichem Hintergrund. Aber die Jahre am Empfang haben mich mehr über Gastfreundschaft gelehrt als jedes Studium. Ich weiß, wie es sich anfühlt, unsicher anzukommen.

Diese Erfahrung fließt in mein Hospitality Design ein. Ihr Haus ist längst gastfreundlicher, als Ihre Gäste wissen. Meine Aufgabe ist es, dass sie es spüren, bevor sie überhaupt eingeklickt haben, damit aus einer Anfrage eine Buchung wird und aus einer Buchung ein Gast, der gerne wiederkommt.



AUSBLICK

Eine Guest Journey, die sich überträgt.

Was hier für Gäste mit Hund entsteht, folgt einem Prinzip, das sich auf jeden Gast mit besonderen Reisebedürfnissen übertragen lässt.

Jeder Gast bringt eigene Fragen mit, ob mit Hund, mit Kindern, allein unterwegs oder mit besonderen gesundheitlichen Anforderungen. Die Unsicherheit ist immer dieselbe: Werde ich hier gesehen, oder muss ich mich durchfragen? Und jede unbeantwortete Frage kostet auf beiden Seiten Zeit und Nerven. Ihre Rezeption verliert Zeit. Der Gast verliert Vertrauen.

Das Prinzip, das ich für Ihre Gäste mit Hund entwickle, lässt sich deshalb auf jede Gästegruppe übertragen. Der erste Schritt bleibt immer gleich: verstehen, welches Bedürfnis am häufigsten auftritt und sichtbar machen, bevor der Gast danach fragen muss.



AUSBLICK

Rufen Sie mich gern an.

Sie müssen sich noch für nichts entscheiden. Ein erstes Gespräch zeigt, wo Ihr Haus heute steht und wo sich Gastfreundschaft für Gäste mit Hund noch sichtbarer machen lässt. Ich freue mich, wenn wir ins Gespräch kommen.

0163 7417148

info@melaniehuebner.com



Melanie Hübner

Dipl. Kommunikationsdesignerin
Strategie und Umsetzung

HOSPITALITY DESIGN