



Das 5-Sterne-Zutrittserlebnis

Vom Check-in bis zum Check-out – und jedem Moment dazwischen

Einleitung

Hotelbetreibende stehen heute vor der Herausforderung, eine anspruchsvolle Gästeklientel zufriedenzustellen, die sich in ihren Bedürfnissen und Erwartungen stetig wandelt. Viele Gäste wünschen sich weniger persönlichen Kontakt, aber dennoch ein hohes Maß an Individualisierung – und zwar entlang der gesamten „Guest Journey“. Um dieses ganzheitliche Hotelerlebnis zu ermöglichen, sind intelligente Sicherheits- und Zutrittssysteme gefragt. Genau hier setzt dormakaba an.

In der Hotellerie zeigt sich ein deutlicher Wandel im Nutzerverhalten. Jüngere Generationen legen verstärkt Wert auf moderne Technologien, während der traditionelle Servicegedanke zwar weiterhin wichtig bleibt, sich jedoch oft auf digital gestützte Formen der Gästebetreuung verlagert.

Hinzu kommen neue Design- und Stilansprüche: Auch wenn zeitlose Eleganz niemals aus der Mode kommt, erwarten Gäste heutzutage ein stimmiges vernetztes Gesamterlebnis – häufig ermöglicht durch mobile Apps oder automatisierte Zutrittslösungen.

Das Ziel, all diese Erwartungen zu erfüllen, ist in einem kompetitiven Marktumfeld eine große Herausforderung.

Dieses Whitepaper zeigt, wie entsprechende Produkte und Technologien dabei helfen, das ganzheitliche Gästeerlebnis auf ein neues Niveau zu heben. Dabei geht es um Lösungen, die die gesamte Hotelumgebung abdecken: vom Eingang und der Lobby über Rezeption und Aufzüge bis hin zu Gästezimmern, Gemeinschafts- sowie Wellnessbereichen und Meeting- oder Konferenzräumen. In jedem Bereich kommt es darauf an, dass Zugänge und Abläufe reibungslos funktionieren, um ein rundum stimmiges Erlebnis sicherzustellen.

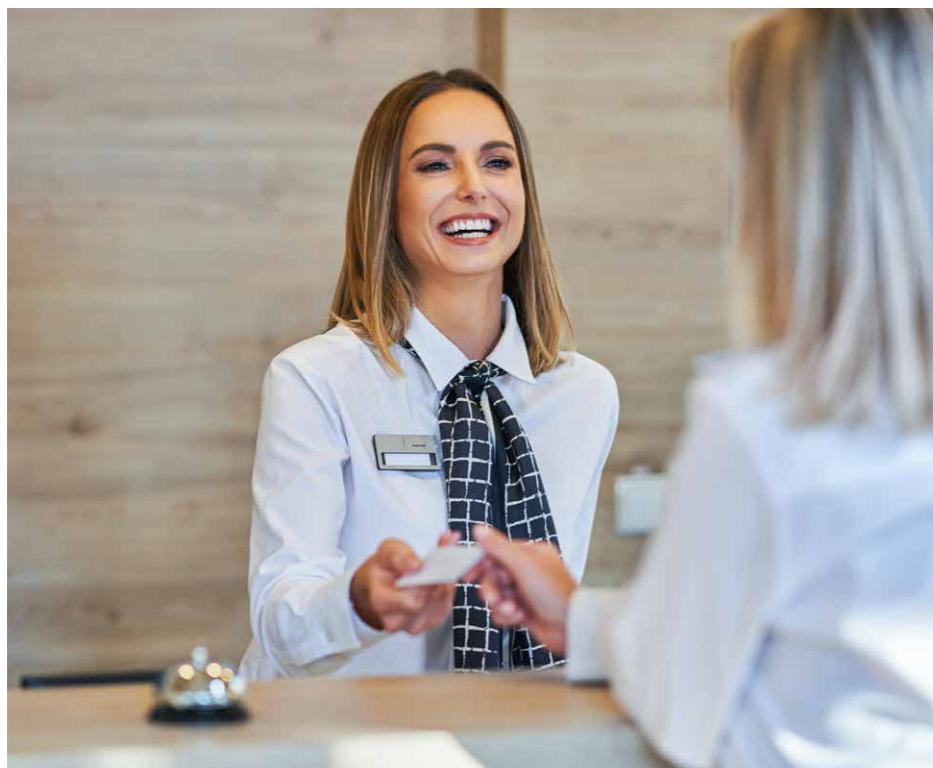
dormakaba macht den Unterschied zwischen einem durchschnittlichen und außergewöhnlichen Gästeerlebnis.



Neue Gästebedürfnisse

Immer mehr Hospitality-Entscheider erkennen, dass Gäste ihren gesamten Aufenthalt – vom ersten Kontakt bis zum Check-out – als ein vernetztes Gesamterlebnis wahrnehmen. Jeder Berührungspunkt, sei es ein Meeting im Konferenzraum oder ein Nachmittag im Spa, sollte reibungslos in dieses Konzept eingebettet sein, um eine hohe Zufriedenheit sicherzustellen.

3/4 der Gäste möchten ihren Aufenthalt per Smartphone verwalten*



Doch auch das Gegenteil gilt: Selbst kleine Störungen können ein ansonsten positives Bild trüben. Eine zu spät öffnende Automatiktür oder lange Wartezeiten beim Check-in mindern das Gefühl von Luxus und Komfort. Hotels sollten gezielt Lösungen einsetzen, die jeden Schritt des Aufenthalts so reibungslos wie möglich gestalten.

Die Bedürfnisse der Gäste von heute sind damit komplexer als in früheren Generationen. Persönliche Zuwendung bleibt wichtig – 65 % der Gäste möchten, dass Hotels ihnen ein individuell zugeschnittenes Erlebnis bieten. Gleichzeitig wünscht sich jedoch ein ähnlich hoher Anteil (65 %) Technologien, die den Kontakt zu Personal und anderen Gästen minimieren.

Mehr als die Hälfte der Befragten in einer cloudbeds.com-Studie wünscht sich dauerhaft kontaktlose Check-in- und Check-out-Optionen. In der Praxis bedeutet das häufig, dass ein Smartphone als zentrale Schnittstelle zwischen Gast und Hotel fungiert. Laut aktuellen Erhebungen möchten sogar rund drei Viertel aller Gäste weltweit ihren Aufenthalt per Mobilgerät steuern.

65% der Gäste erwarten, dass Hotels moderne, kontaktlose Technologien bereitstellen*

*Hospitality in 2025 Report, Oracle

Das 5-Sterne-Zutrittserlebnis

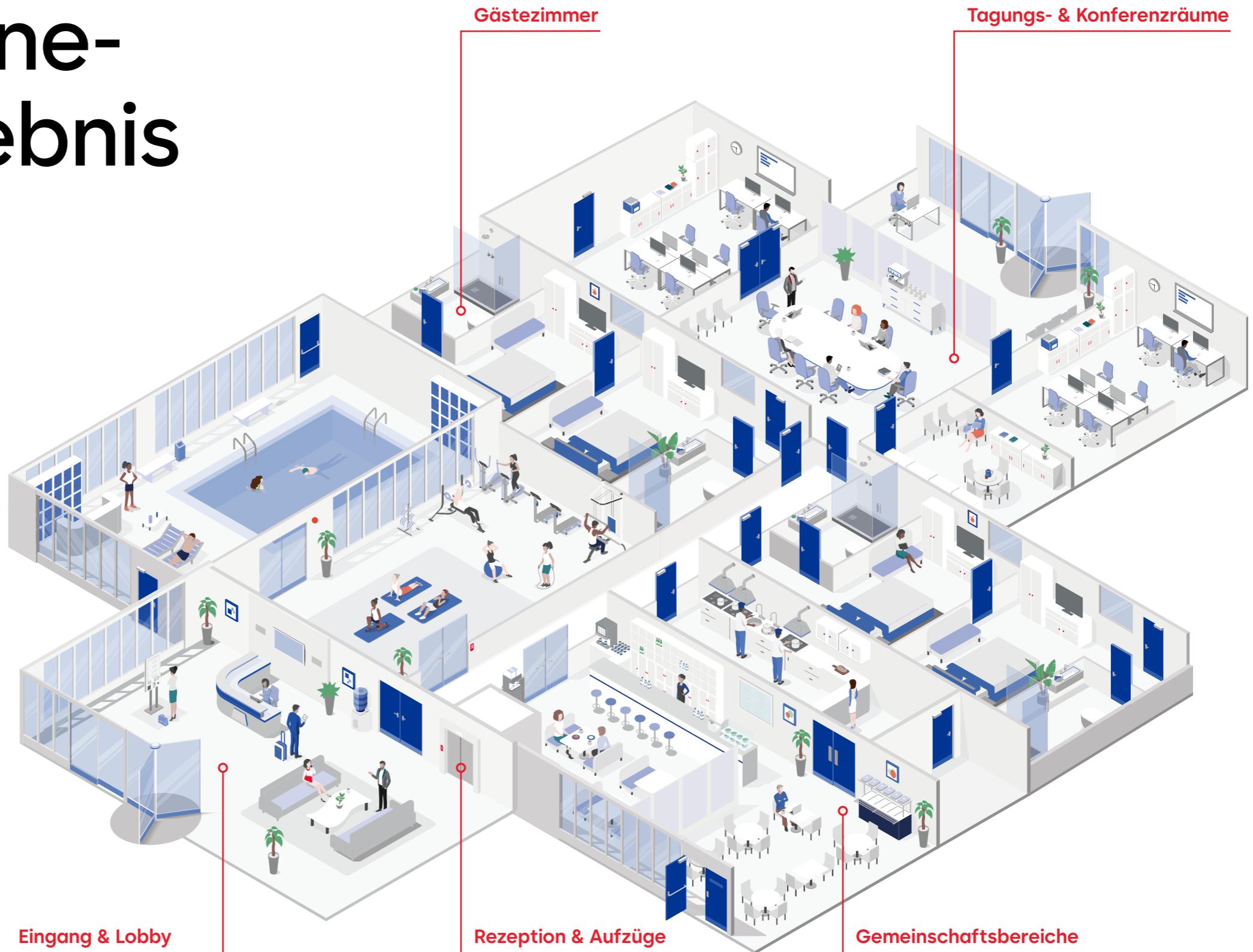
Ein besonderer Aufenthalt entsteht Schritt für Schritt: Jeder relevante Touchpoint erzählt ein weiteres Kapitel in der „Guest Journey“. Vom Betreten des Hotels über den ersten Eindruck in der Lobby, den schnellen und problemlosen Check-in, den Zutritt zum Gästezimmer bis hin zur Nutzung verschiedener Veranstaltungs- und Freizeitbereiche – jeder Moment ist Teil eines großen Ganzen.

Intelligente Zutrittslösungen vereinen Luxus, Sicherheit und Komfort in all diesen Bereichen. Auf diese Weise entfalten sie ein durchgängiges und hochwertiges Markenerlebnis, das den Begriff „Gastlichkeit“ neu definiert und einen unvergesslichen Aufenthalt garantiert.

dormakaba

dormakaba gehört zu den weltweit führenden Anbietern von elektronischen Hotelschlössern und Zutrittsmanagementlösungen.

Jährlich nutzen über 500 Millionen Gäste in Hotels, Ferienanlagen und Mehrfamilienhäusern Produkte und Lösungen von dormakaba. Das Portfolio umfasst Zutrittsmanagementsysteme, mobile Zugangsoptionen, elektronische Türschlösser, Türautomationslösungen und Perimetersicherheit. Dank Technologien wie Mobile Access und NFC wird so ein nahtloser und sicherer Zutritt zu Zimmern, Hoteleinrichtungen und anderen relevanten Bereichen ermöglicht – für ein komfortables und sicheres Gästeerlebnis.

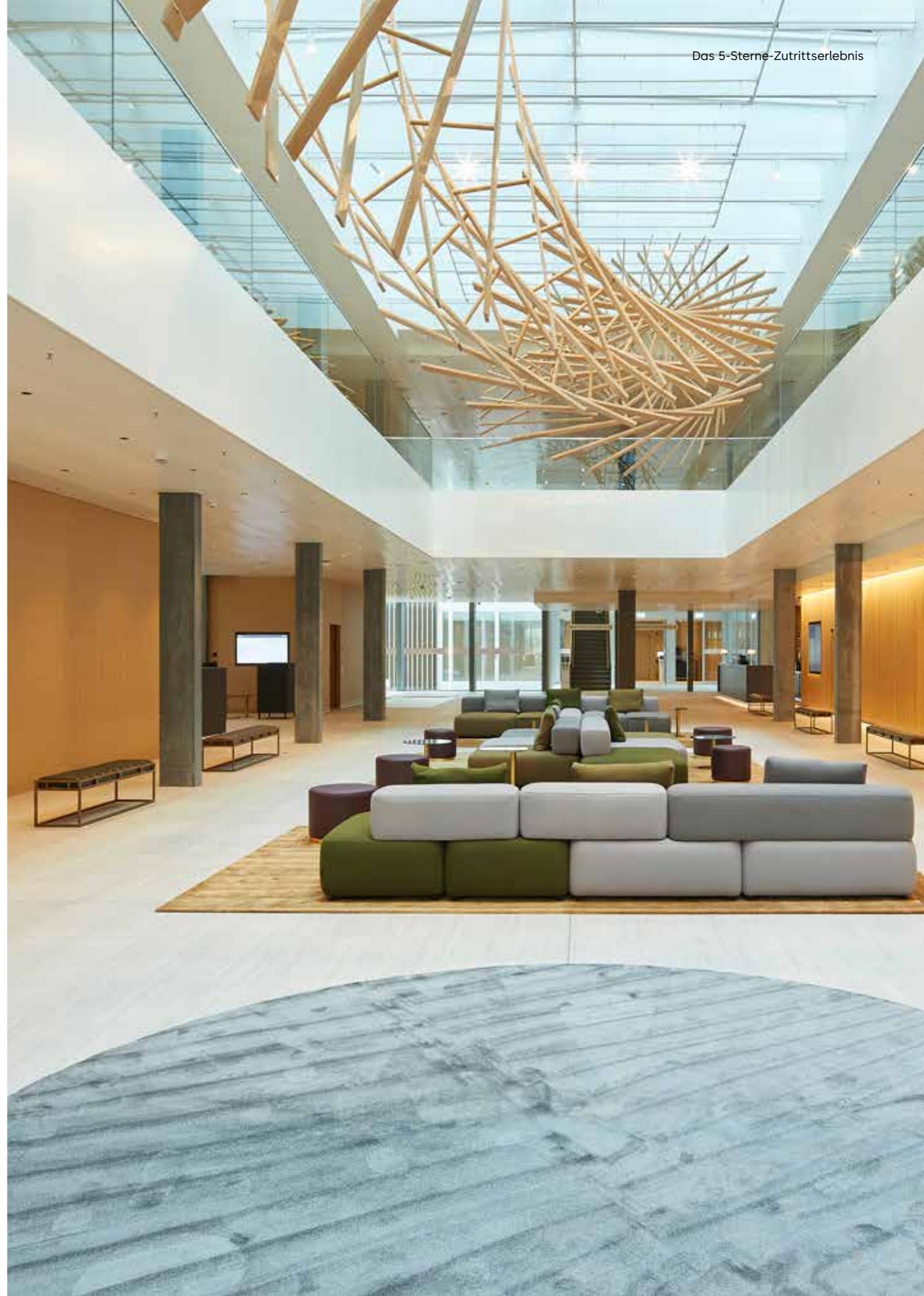


Eingang & Lobby

Ein starker erster Eindruck

Sobald ein Guest die Hotellobby betritt, eröffnet sich die Gelegenheit, einen bleibenden Eindruck zu hinterlassen – und damit den Grundstein für das gesamte 5-Sterne-Zutrittserlebnis zu legen.

Ein perfekt gestalteter Empfangsbereich vereint Ästhetik und Funktionalität. Er muss nicht nur gut aussehen, sondern auch reibungslos funktionieren. Gerade in der Hotellerie zählt dieser Moment: Ein freundlich-heller Lobbybereich mit störungsfrei öffnenden Türen vermittelt schon beim Eintritt Qualität und Komfort.





Reibungsloser, sicherer Zutritt als Visitenkarte

Dafür sind zuverlässige Lösungen unerlässlich, etwa automatische Schiebetürsysteme, Drehtüren oder sicherheitstechnische Zutrittssysteme:



dormakaba Lösungen

- Automatische Schiebetüren
- Drehtüren
- Rahmenlose Glastüren
- Flucht- und Rettungswegsysteme

01



Automatische Schiebetürsysteme

Veraltete oder unzuverlässige Türen können das Gesamtbild stören. Moderne Schiebetüren hingegen sorgen für einen sanften, berührungslosen Durchgang, sind äußerst robust und fügen sich dank ihres eleganten Designs harmonisch in das Gesamtbild ein.

03



Rahmenlose Glasschiebetüren

Rahmenlose Glasschiebetüren sorgen für ein modernes, klares Erscheinungsbild und maximieren den Licht-einfall. Sie laufen reibungslos und verleihen dem Eingangsbereich eine besonders einladende Note.

02



Drehtürlösungen

Gäste erwarten einen Eingangsbereich, der Funktionalität und Stil in Einklang bringt. Drehtüren bieten nicht nur einen eleganten Look, sondern reduzieren auch den Energieverlust und Luftzug. Gleichzeitig lassen sich Automationsgrade individuell anpassen – perfekt für jedes Hoteldesign.

04



Flucht- und Rettungsweg-Systeme

Sicherheit hat in Hotels oberste Priorität. Gleichzeitig soll sie das Gästerlebnis nicht beeinträchtigen. Entsprechende Systeme gewährleisten einen schnellen und barrierefreien Notausgang – ohne die optische und funktionale Qualität zu beeinträchtigen.

Diese Details mögen Gästen oft gar nicht bewusst auffallen, doch sie tragen unmerklich dazu bei, das Gefühl von Luxus und Qualität zu stärken. Ein fließender, sicherer Eintritt ist die beste Basis für den weiteren Aufenthalt. Zudem leisten Automatik-Türen einen Beitrag zur Energieeffizienz und damit zur nachhaltigen Betriebsführung.

Rezeption & Aufzüge

Einfacher Check-in, sicherer Transport und nahtlose Abläufe

Nachdem der Guest die Lobby betreten hat, folgt die Anmeldung an der Rezeption und der Übergang zum eigentlichen Gästeerlebnis. Hier zeigt sich, wie reibungslos und hochklassig der Service wirklich ist – ein Kernaspekt des 5-Sterne-Zutrittserlebnisses.

Viele Guests möchten Wartezeiten oder intensiven Personenkontakt möglichst umgehen. Moderne Zutrittskontrollsysteeme und Self-Service-Optionen wie Mobile Access ermöglichen einen schnellen, unkomplizierten Check-in – mit dem Smartphone als Schlüssel. Darüber hinaus bieten gesteuerte Aufzugszugänge zusätzliche Sicherheit und Privatsphäre, zum Beispiel durch Aufzugssteuerungen, die nur autorisierte Etagen freigeben.



Personalisierung und Sicherheit gehören zusammen

Um dies zu realisieren, braucht es ein präzises Zusammenspiel verschiedener Technologien:

01

Zutrittsmanagementsysteme

Komplexe Abläufe beim Check-in oder unübersichtliche Zugangsberechtigungen können den Aufenthalt spürbar ausbremsen. Ein modernes Zutrittsmanagementsystem verbindet sich mit dem Property-Management-System (PMS) des Hotels und verwaltet sämtliche Zutritte zuverlässig und kontaktlos. Es ist webbasiert, bietet konfigurierbare Benutzerrechte und bietet einen klaren Überblick, wer wann welche Bereiche des Hotels nutzt.

02

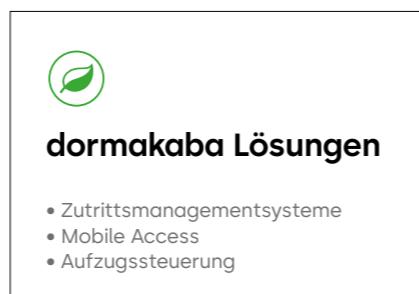
Mobile Access

Konventionelle Schlüssel oder Keycards erhöhen den Kontaktbedarf und können die Abläufe verzögern. Mit Mobile Access wird das Smartphone des Gastes zum universellen Türöffner – vom Check-in über das Gästezimmer bis hin zu Wellnessbereichen oder Restaurantzugängen.

03

Aufzugssteuerung

Ein sicheres und effizientes Fortkommen zwischen den Etagen steigert den Komfort und die Privatsphäre der Gäste. Aufzugssteuerungen lassen sich nahtlos in das Mobile-Access-System integrieren, sodass nur befugte Personen die jeweiligen Stockwerke ansteuern können.



Auch hier gilt: Je harmonischer die Systeme zusammenarbeiten, desto unsichtbarer und angenehmer ist das Erlebnis. Häufig sind es gerade diese unauffälligen Prozesse, die Gäste als besonderes Qualitätsmerkmal wahrnehmen.

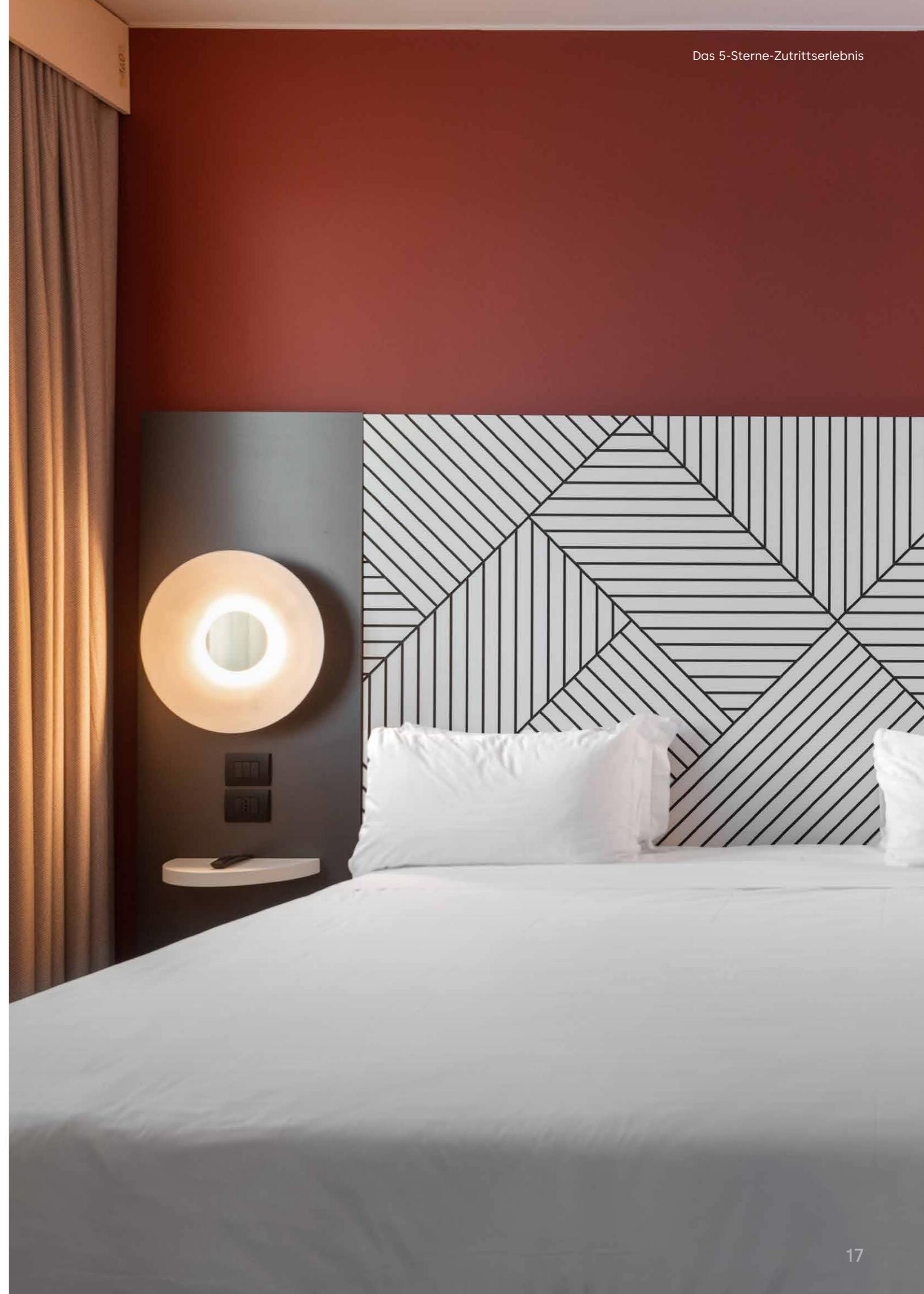


Gäste- zimmer

Privatsphäre und Komfort im Mittelpunkt

Das Gästezimmer ist für jeden Hotelaufenthalt das „Zuhause auf Zeit“.

Hier liegen Sicherheit, Ruhe und Bequemlichkeit besonders im Fokus. Zahlreiche Details entscheiden darüber, ob sich Gäste wohlfühlen – angefangen beim mühelosen Zutritt mittels Mobile Access bis hin zur leisen Türschließung oder individuellen Raumsteuerung (z. B. Klima, Licht).





Sicherheit und Luxus – diskret verknüpft

Ein 5-Sterne-Zutrittserlebnis entsteht durch moderne Komponenten, die den Gast kaum sichtbar begleiten, aber nachhaltig beeindrucken:



dormakaba Lösungen

- Elektronische Hotelschlösser
- Türbänder
- Türschließer
- Türdichtungen
- Türbeschläge für Verbindungstüren
- Software-Integration (Zutrittsmanagement & Gebäude-managementsysteme)

01



Elektronische Schließsysteme

Ob kontaktlose Zutrittsleser oder mobile Schlüssel – innovative elektronische Türschlösser lassen sich ins PMS integrieren und entsprechen modernen Anforderungen an Komfort, Datenschutz und Sicherheit.

04



Türdichtungen

Für einen erholsamen Schlaf sind Ruhe und Privatsphäre unverzichtbar. Leistungsstarke Türdichtungen reduzieren störende Geräusche von außen und erhöhen zudem das Sicherheitsgefühl.

02



Türscharniere

Quietschen oder Schwergängigkeit können das Ruhegefühl empfindlich stören. Hochwertige Scharniere sichern einen leisen und gleichmäßigen Türlauf und fügen sich harmonisch in das Raumdesign ein – ein scheinbar kleines Detail, das viel ausmacht.

05



Integration mit Raummanagementsystemen

Durch die Verknüpfung von Zutrittsmanagementsystemen mit In-Room-Management-Lösungen können Gäste Beleuchtung, Klimatisierung und weitere Funktionen individuell steuern. Gleichzeitig lassen sich Sicherheits-Features wie das automatische Deaktivieren verlorener Schlüsselkarten in Echtzeit umsetzen.

03



Türschließer

Für eine sichere und ruhige Umgebung sind zuverlässige Türschließsysteme unabdingbar. Sie sorgen für ein nahezu geräuschloses Schließen und steigern das Sicherheitsgefühl im Zimmer.

Gäste bemerken selten das „Wie“, sondern vielmehr den Effekt: Ein Raum, in dem alles reibungslos funktioniert, vermittelt Luxus, Sicherheit und Geborgenheit auf subtile Weise.

Gemeinschaftsbereiche

Exklusive Zugänge in gemeinsamen Räumen

Hotels verfügen oft über verschiedene Gemeinschaftsbereiche wie Spa, Fitnessstudio, Restaurants oder Bar. Dabei stellt sich die Herausforderung, einen exklusiven, hochwertigen Eindruck zu vermitteln, obwohl diese Bereiche oft rege genutzt und teils auch externen Gästen zugänglich sind. Gleichzeitig sollen sich Hotelgäste sicher und privilegiert fühlen.



Privatsphäre und Sicherheit in Gemeinschaftsbereichen

In privat genutzten Bereichen wie Spa oder Fitnessstudio schaffen Zutrittskontrollsysteme das Gefühl von „Members Only“. Gäste erhalten so einen Ort zum Entspannen, der ihre Privatsphäre wahrt. Gleiches gilt für gastronomische Einrichtungen oder Lounges, die Hotelgästen vorbehalten sind.

01

Automatische Türsysteme

Ob Hotelrestaurant oder Bar: Bei hoher Besucherfrequenz sind schnelle und intuitive Durchgänge essenziell. Automatische Schiebetüren oder Drehtüren sorgen für bequemes und hygienisches Passieren.

03

Mechanische Schließsysteme

Trotz zunehmender Digitalisierung bleiben mechanische Lösungen in bestimmten Bereichen sinnvoll, zum Beispiel für Personaltüren oder Lagerräume. Diese können wahlweise als Einzel- oder Master-Key-System organisiert werden und bieten so eine flexible, erweiterbare Zutrittskontrolle.

02

Flexible Trennwandsysteme

Häufig möchte man in Lobbys oder Foyers offene Bereiche schaffen, um eine einladende Atmosphäre zu erhalten, zugleich aber bei Bedarf separate Zonen – z. B. für Events – abtrennen. Horizontale Schiebewandsysteme ermöglichen variable Raumkonzepte bei gleichzeitiger Schallisolierung und Sicherheit.



In frei zugänglichen Arealen, zum Beispiel für Tagesgäste, empfiehlt es sich zudem, barrierefreie und hygienische Toilettenanlagen sowie leicht bedienbare Türantriebe einzusetzen. Gerade in sensiblen Bereichen wie Sanitärräumen spielt die Wahrnehmung von Sauberkeit und Komfort eine entscheidende Rolle.



dormakaba solutions

- Automatische Schiebetürantriebe
- Automatische Drehtürantriebe
- Horizontale Schiebewandsysteme
- Mechanische Schließsysteme
- Inklusionsgerechte Toilettenlösungen



Tagungs- & Konferenz- räume

Professionelles Ambiente trifft
auf Sicherheit und Flexibilität

Geschäftsreisende und Veranstalter stellen oft hohe Anforderungen an Tagungs- und Konferenzräume. Trotz Business-Fokus zählt hier auch ein repräsentatives Erscheinungsbild der Marke – ebenso wie ein reibungsloses Zusammenspiel verschiedener Zutritts-technologien.





Wandlungsfähige Raumlösungen

In Konferenzbereichen müssen sich Räume schnell und flexibel an unterschiedliche Gruppengrößen und Veranstaltungsformate anpassen lassen. Gleichzeitig ist ein professioneller, repräsentativer Look gefragt. Durchdachte Systeme für Zutritt und Raumaufteilung sorgen für klare Abläufe und schützen vor unbefugtem Zutritt.



dormakaba solutions

- Flexible, akustisch dämmende Trennwandsysteme
- Drehtüren
- Automatische Schiebetüren
- Panikbeschläge und Fluchtweg-Lösungen
- SafeRoute Flucht- und Rettungswegsystem

01



Flexible Wandsysteme

Ob kleines Board-Meeting oder großes Bankett: Mit mobilen Trennwänden lassen sich Räume zügig unterteilen oder erweitern. Wichtig sind dabei eine gute Schallisolierung, edles Design und eine einfache Handhabung.

02



Eigene Zugänge für Konferenzen und Bankette

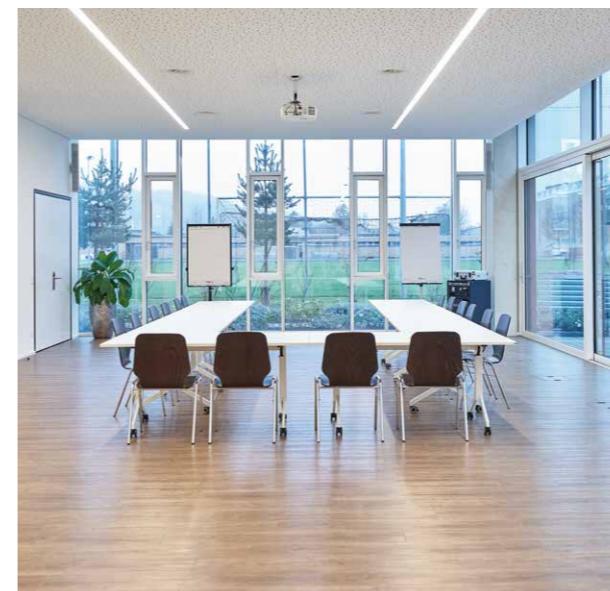
Großveranstaltungen erfordern oft separate Eingangsbereiche, damit der übrige Hotelbetrieb ungestört weiterlaufen kann. Drehtüren oder automatische Schiebetüren können so konzipiert werden, dass sie exklusiv nur für registrierte Teilnehmende zugänglich sind.

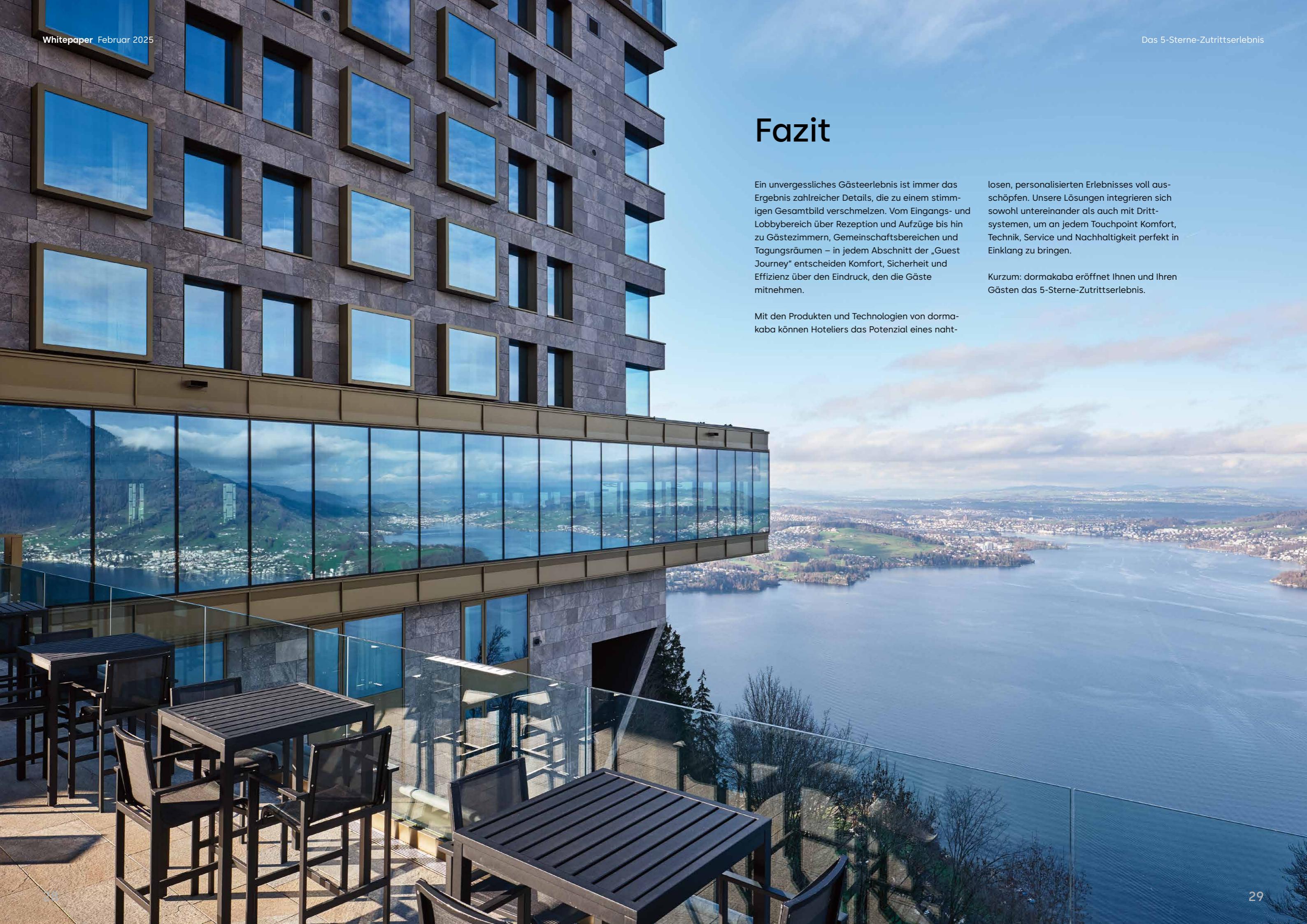
03



Flucht- und Rettungswegsysteme

In hochfrequentierten Veranstaltungsbereichen ist es essenziell, dass im Notfall alles zuverlässig funktioniert. Durch die Kombination aus Tür-schließen, Panikbeschlägen und automatischen Türantrieben entstehen sichere Fluchtwände, die zugleich den professionellen Charakter wahren.





Fazit

Ein unvergessliches Gästeerlebnis ist immer das Ergebnis zahlreicher Details, die zu einem stimmigen Gesamtbild verschmelzen. Vom Eingangs- und Lobbybereich über Rezeption und Aufzüge bis hin zu Gästezimmern, Gemeinschaftsbereichen und Tagungsräumen – in jedem Abschnitt der „Guest Journey“ entscheiden Komfort, Sicherheit und Effizienz über den Eindruck, den die Gäste mitnehmen.

Mit den Produkten und Technologien von dormakaba können Hoteliers das Potenzial eines naht-

losen, personalisierten Erlebnisses voll aus- schöpfen. Unsere Lösungen integrieren sich sowohl untereinander als auch mit Dritt- systemen, um an jedem Touchpoint Komfort, Technik, Service und Nachhaltigkeit perfekt in Einklang zu bringen.

Kurzum: dormakaba eröffnet Ihnen und Ihren Gästen das 5-Sterne-Zutrittserlebnis.

Unser Nachhaltigkeitsengagement

Wir setzen uns entlang unserer gesamten Wertschöpfungskette für eine nachhaltige Entwicklung ein und behalten dabei unsere ökonomische, ökologische und soziale Verantwortung gegenüber nachfolgenden Generationen stets im Blick. Nachhaltigkeit auf Produktebene ist ein wichtiger und zukunftsorientierter Ansatz im Bauwesen. Um quantifizierte Daten über Umweltauswirkungen eines Produktes entlang dessen gesamten Lebenszyklus zu geben, stellt dormakaba Umwelt-Produktdeklarationen (Environmental Product Declaration, EPD), basierend auf ganzheitlichen Ökobilanzen, bereit.

www.dormakaba.com/sustainability



Unser Angebot

Automatische Zugangslösungen



Automatiktüren und -antriebe
Sicherheits- und Zugangslösungen

Elektronische Zugangslösungen



Elektronische Zutritts- und Zeiterfassungssysteme
Flucht- und Rettungswegsysteme
Hotelzutrittsysteme

Mechanische Zugangslösungen



Türschließer
Türtechnik
Mechanische Schließsysteme

Services



Beratung und Planung
Montage und Inbetriebnahme
Wartung und Reparatur

DE, 02/2025
Technische Änderungen vorbehalten

dormakaba
Deutschland GmbH
DORMA Platz 1
DE-58256 Ennepetal
T +49 2333 793-0
info.de@dormakaba.com
dormakaba.de

dormakaba
Austria GmbH
Ulrich-Bremi-Strasse 2
AT-3130 Herzogenburg
T +43 2782 808-0
office.at@dormakaba.com
dormakaba.at

dormakaba
Luxembourg SA
Duchscherstrooss 50
LU-6868 Wecker
T +352 26710870
info.lu@dormakaba.com
dormakaba.lu

dormakaba
Schweiz AG
Mühlebühlstrasse 23
CH-8620 Wetzikon
T +41 848 85 86 87
info.ch@dormakaba.com
dormakaba.ch



dormakaba.com