



GÆSTER OPFATTER BÆRE- DYGTIGHED SOM OMSORG

Den indsats, hotellerne gør for at blive mere bæredygtige, er meget mere end godt for miljøet. Det påvirker nemlig i høj grad den måde, gæsten oplever hotellet på. Ny forskning viser, at gæsterne oplever de bæredygtige tiltag som omsorg.

Af: Marie Rørdam Fenger og Trine Plambech, Alexandra Institut A/S

Hvordan oplever gæsten hotellernes grønne tiltag? Er det overhovedet noget, der bliver bemærket? Og hvad betyder det for gæsten at bo på et bæredygtigt hotel?

Forskningsprojektet *Grøn omstilling i hotelbranchen* har undersøgt dette, og en interessant pointe er, at den indsats, hotellerne gør for at blive mere bæredygtige, er meget mere end godt for miljøet. Det påvirker nemlig i høj grad den måde, gæsten oplever hotellet på.

Gæsterne oplever hotellernes grønne omstilling som omsorg, viser interviews med gæster, der har boet på de bæredygtige hoteller, der har medvirket i undersøgelsen.

Den omsorg, hotellet drager for miljøet, smitter af på gæsten: det føles rart at bo på et hotel, der har taget ansvar og sørget for at mindske miljøbelastningen, giver de udtryk for. Det opfattes af gæsten som en sympatisk handling, som gæsten 'tapper ind i' og får del af, når vedkommende bor på hotellet, og det opleves som en ekstra gevinst, der gør opholdet endnu bedre.

” *Det føles som luksus, at de har taget bæredygtige valg for mig.*

Gæst på Guldsmeden Hotels

Når gæsterne i de mange interviews blev spurgt om, hvorfor de var glade for at bo på et bæredygtigt hotel, nævnte de flere forskellige grunde:

For nogle gæster handlede det om, at det gav en bedre samvittighed, da de godt var bevidste om, at det at rejse og bo på hotel ikke er det mest bæredygtige, man kan foretage sig. For andre handlede det om 'at passe på jorden, så der også er noget til vores børn', og så var der gruppen af gæster, der var nysgerrige og satte sig ind i de forskellige grønne løsninger, fx fordi det var fagligt eller personligt inspirerende.

Enkelte gæster, som i forvejen havde en grøn livstil, gav udtryk for at det var det naturlige valg, og at det lå helt i tråd med den måde, de gerne vil leve deres liv på. Fælles for alle gæsterne – også dem, der ikke gik op i bæredygtig-

”

Resultatet af projektet er at opnå en ny viden om og konkrete anvisninger, som gør HORESTA i stand til at rådgive hotellerne, så de kan opnå endnu mere energirigtig drift ved at involvere gæsterne på den rigtige måde.

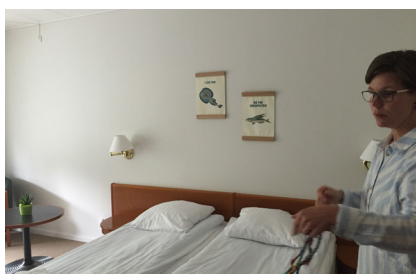
hed – var, at de alle oplevede det som positivt, at hotellet havde engageret sig i den grønne omstilling.

En afgørende parameter for, at gæsterne oplever den grønne omstilling som omsorg, er, at det er synligt for gæsten, at hotellet har taget initiativer til at blive et grønnere hotel. Det er derfor helt afgørende, at hotellet kommunikerer sine tiltag til gæsterne og at medarbejderne er rustet til at svare på spørgsmål om de grønne tiltag.

Green Solution House signalerer allerede i navnet, at de har gjort en særlig indsats for at blive et grønt hotel. Dette bakkes op af fyldeg information om de grønne tiltag på deres hjemmeside. På hotellet er der indrettet en lille

udstilling, der fortæller om de mange tiltag – ligesom personalet gerne fortæller, hvis man spørger.

På Guldsmeden Hotels har man flettet historien om grønne tiltag ind i al kommunikation med gæsterne. I restauranten kan man se, at de har Guldcertifikatet, hvilket betyder at de benytter 90-100% økologiske råvarer, på værelserne er der økologiske plejeprodukter, og tager man elevatoren kan man se, at den kører på grøn strøm. Beder gæsten om en Coca Cola i baren, får denne at vide, at det sælger de ikke, da produktet ikke er økologisk. I stedet præsenterer de gæsten for en økologisk variant. Alle disse tiltag viste interviewene, gæsterne havde taget til sig og nu forbandt med omsorg.



Om Grøn omstilling i hotelbranchen

- Projektet *Grøn omstilling i hotelbranchen* er støttet af Innovationsnetværket Smart Energy.
- Projektet løber fra maj 2016 til ultimo marts 2017.
- Partnerne er Alexandra Institutet, Aarhus Universitet, HORESTA, Green Solution House og Guldsmeden Hotels.

