

Success Story

Höhere Kundenzufriedenheit dank Dynamic Currency Conversion

«Dynamic Currency Conversion (DCC) ist die dynamische Währungsumrechnung von SIX Payment Services. DCC wird von unseren internationalen Gästen sehr oft benutzt: Deutlich mehr als die Hälfte schätzen diesen Service, wenn sie bargeldlos bezahlen. Dank der Wechselkursgarantie profitieren unsere Gäste vom besten Wechselkurs.»

Anja Preiser, Chef de Réception
Seehotel Hermitage, Luzern (Schweiz)



Anja Preiser, Chef de Réception, im Gespräch über DCC, die dynamische Währungsumrechnung von SIX Payment Services.

Frau Preiser, aus welchem Grund haben Sie sich für DCC von SIX Payment Services entschieden?

Für die Réception benötigten wir neue Terminals zur bargeldlosen Bezahlung. Die Kundenberaterin von SIX Payment Services machte uns bei der Bestellung auf den attraktiven Service DCC aufmerksam. Da wir stets bestrebt sind, unsere internationalen Gäste nicht nur zufriedenzustellen, sondern möglichst auch positiv zu überraschen, kam uns dieser Service sehr gelegen. DCC passt hervorragend zu unserer Philosophie «Das Haus am See mit etwas Mehr».

Ist der Zahlungsablauf mit der DCC-Funktion komplizierter als vorher?

Nein, überhaupt nicht. Die Mitarbeiter haben DCC sehr schnell verstanden und nutzen die Funktion täglich. Wir weisen internationale Gäste bei der bargeldlosen Bezahlung aktiv auf DCC hin und informieren sie über die Vorteile. Der Betrag wird wie bisher in Schweizer Franken eingegeben. Der Gast sieht auf dem Terminal den Betrag in Schweizer Franken sowie in seiner Kartenwährung. Entscheidet sich der Gast für die Bezahlung mit DCC, wird die Summe automatisch am Terminal in seine Kartenwährung umgerechnet.

Wie reagieren Ihre Gäste auf DCC?

Die Gäste sind schnell von DCC überzeugt. Sie profitieren von den täglich aktuellen und besten Wechselkursen. Falls ein Gast am gleichen Tag mit derselben Karte eine Zahlung tätigt, die zu einem günstigeren Wechselkurs umgerechnet wird, erstattet ihm SIX Payment Services die Differenz. Zudem stehen alle gängigen Währungen für DCC zur Verfügung. Dieser Service kommt bei unseren Gästen gut an: Deutlich mehr als die Hälfte aller internationalen Gäste nutzen DCC und bezahlen in ihrer Kartenwährung.

Sie arbeiten schon einige Jahre mit SIX Payment Services zusammen. Wie zufrieden sind Sie mit dem Service?

Wir schätzen SIX Payment Services als Experte und vor allem als verlässlichen Partner beim bargeldlosen Zahlungsverkehr. Die Zusammenarbeit ist sehr gut, unkompliziert und effizient. Als ich neulich das Kundencenter kontaktierte, rief unsere persönliche Kundenberaterin innerhalb von nur einer halben Stunde zurück. Kurz darauf sendete sie mir die Offerte per E-Mail zu, und wir vereinbarten einen Termin. Die Kundenberaterin reiste dann zu uns und hat uns fundiert beraten. Das war für sie völlig selbstverständlich.

Die Ausgangslage

Jeder Gast soll sich im Hotel Hermitage von Anfang bis zum Schluss seines Aufenthalts willkommen fühlen. Angefangen bei der Begrüssung bis zur Rechnungsstellung beim Check-out. Das renommierte Hotel hat nach einer idealen Zahlösung für seine internationalen Gäste gesucht. Denn diese konnten bislang nur in Schweizer Franken bargeldlos bezahlen. Den Wechselkurs sahen sie erst zu Hause auf der Kartenabrechnung.

Das Ziel

Gefragt war eine einfache und preiswerte Zahlösung für die gängigsten Währungen, die dem Kunden einen deutlichen Zusatznutzen bietet. Diese Lösung musste sich zudem reibungslos in die neue POS-Terminal-Hardware einfügen lassen. Für das Hotelpersonal sollte weder eine lange Einarbeitungszeit noch ein Mehraufwand bei der Rechnungsstellung entstehen.

Die Lösung

Die dynamische Währungsumrechnung DCC (Dynamic Currency Conversion) von SIX Payment Services kann alle gängigen Währungen augenblicklich zum täglich aktualisierten Wechselkurs umrechnen. Der Kunde profitiert vom jeweils garantiert besten Wechselkurs.

Das Hotel Hermitage profitiert bei jeder DCC-Transaktion vom attraktiven DCC-Ertragssatz (Kickback). Das Personal gibt am Terminal einfach den Rechnungsbetrag in Schweizer Franken ein. Der Gast sieht die Summe in Schweizer Franken sowie in seiner Kartenwährung. In welcher Währung er bezahlen will, entscheidet er selbst.

Was ist DCC?

Die Dynamic Currency Conversion (DCC) rechnet jeden Betrag direkt auf dem Zahlterminal automatisch in die Kartenwährung Ihres internationalen Kunden um.



Vorteile für Sie

Dank DCC kommen Sie in den Genuss folgender Vorteile:

- Attraktiver DCC-Ertragssatz (Kickback) bei jeder DCC-Transaktion
- Täglich aktueller Wechselkurs
- Wechselkursgarantie für Karteninhaber: ein überzeugendes Argument für DCC
- Alle gängigen Währungen für DCC
- Kein Mehraufwand: Zahlungsabläufe wie bisher

Vorteile für Ihren internationalen Kunden

DCC hat nicht nur für Sie zahlreiche Vorteile, sondern auch für Ihren internationalen Kunden:

- Wechselkursgarantie: schafft Vertrauen in DCC
- Der Karteninhaber kann in der Währung seiner Karte bezahlen
- Transparenz – Ihr Kunde sieht auf dem Terminal sofort den Betrag, den er in seiner Kartenwährung bezahlt
- Auch für Geschäftskunden attraktiv: Informationen für die Spesenabrechnung stehen sofort zur Verfügung

Informationen über das Seehotel Hermitage in Luzern

Das Seehotel Hermitage in Luzern (Schweiz) verfügt über 69 Zimmer und Suiten. Das «Haus am See mit etwas Mehr» steht für gelebte, qualitätsorientierte und innovative Gastfreundschaft. Das Vier-Sterne-Superior-Hotel hat den internationalen HolidayCheck Award 2011 gewonnen und ging in der Kategorie «Beliebt bei Gästen über 50» als Sieger hervor.

Ihr persönlicher Kontakt: www.six-payment-services.com/kontakt

SIX Payment Services AG
Hardturmstrasse 201
8005 Zürich
Schweiz

SIX Payment Services (Europe) S.A.
10, rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Luxemburg

