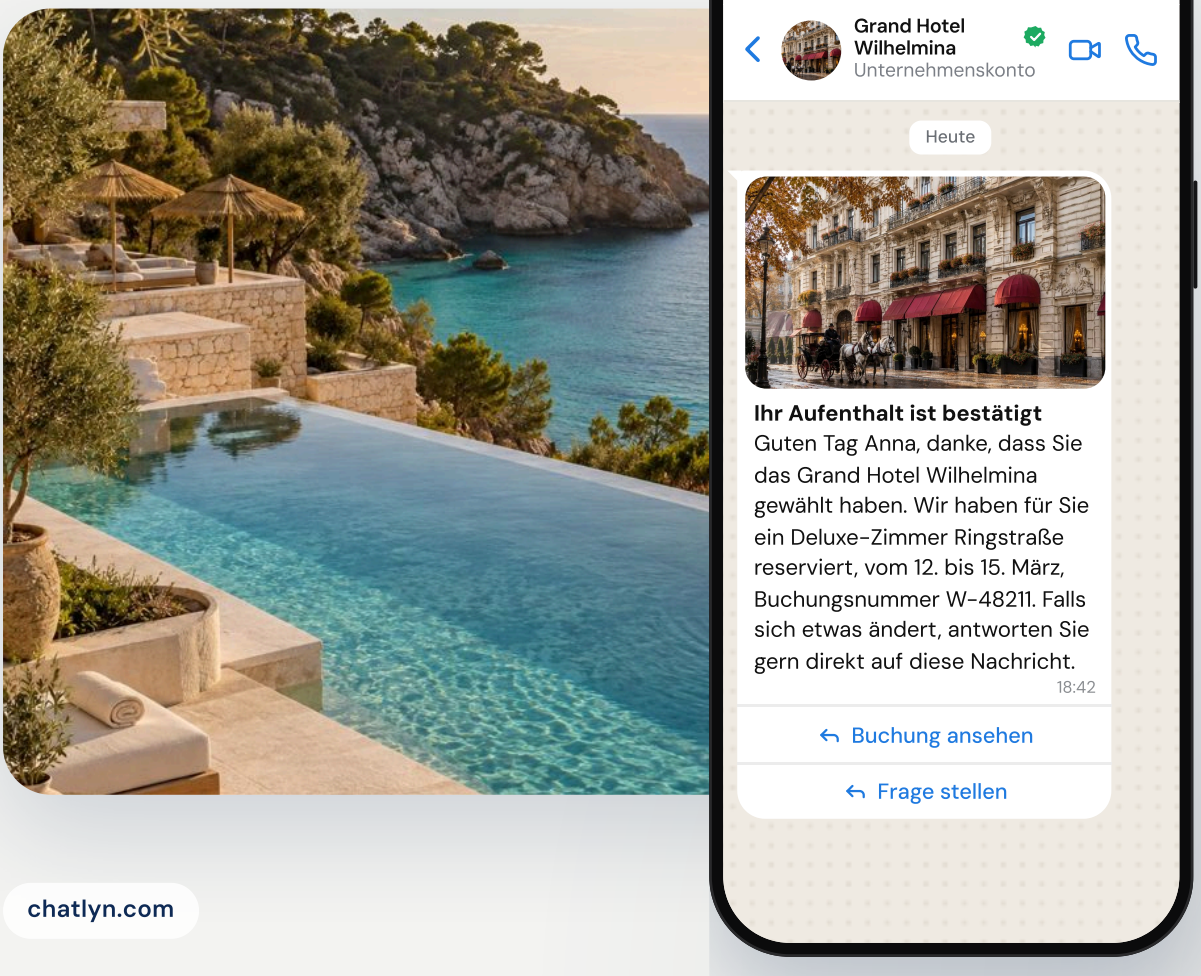
chatlyn

CHATLYN-LEITFADEN 2026

30 WhatsApp-Vorlagen für Hotels

Anpassbare Nachrichten für jeden Moment des Aufenthalts, von der Buchungsbestätigung bis zur Rückgewinnung, mit Metas Regeln zu Freigabe, Preisen und Opt-in nach Stand Oktober 2026.

30 Vorlagen & Nachrichten



chatlyn.com

INHALT

Was Sie erwartet

	Warum dieser Leitfaden	03
01	Warum WhatsApp für Hotels	04
02	Vorlagen-Grundlagen und Metas Regeln	05
03	Die Guest Journey als Zeitleiste	09
04	Von der Buchung bis zur Anreise	13
05	Ankunft und Aufenthalt	22
06	Upselling und Events	28
07	Nach der Abreise: Gästebindung und Kampagnen	37
08	So erzielen Sie die besten Ergebnisse	45
	Quellen	49

EINLEITUNG

Warum dieser Leitfaden

Ihre Gäste leben längst auf WhatsApp. Sie schreiben der Familie vom Flughafen, teilen das Foto vom Balkon und fragen Freunde, wo man gut isst. Schreibt ein Hotel dort im richtigen Moment und mit etwas Nützlichem, wird die Nachricht gelesen. Schreibt es zu oft oder verkauft es zu offensiv, blockiert der Gast die Nummer, und Meta bemerkt das.

WhatsApp für Unternehmen folgt Regeln, die viele Hotelteams erst kennenlernen, wenn eine Vorlage abgelehnt wird oder eine Kampagne mittendrin stoppt. Dieser Leitfaden erklärt sie nach Stand Oktober 2026: die drei Vorlagenkategorien und wie Meta sie neu einstuft, die Grenzen für Kopfzeile, Text und Buttons, das 24-Stunden-Kundenservicefenster, Opt-in und DSGVO sowie die Preise pro Nachricht, die sich am 1. Oktober 2026 erneut geändert haben.

Im Mittelpunkt steht eine Bibliothek mit 30 nummerierten Vorlagen und Nachrichten entlang der Guest Journey: von der Buchung bis zur Anreise, Ankunft und Aufenthalt, Upselling und Events, nach der Abreise und Kampagnen. Jede zeigt die Nachricht so, wie der Gast sie sieht, die Rohvorlage mit ihren Variablen, die Kategorie und einen Praxistipp. Passen Sie die Formulierungen an die Sprache Ihres Hauses an und reichen Sie sie im WhatsApp Manager oder in Ihrem bestehenden Messaging-Tool ein.

Das letzte Kapitel zeigt, was eine gute Vorlage von einem guten Ergebnis unterscheidet: Timing, Personalisierung, Sprache, Messung und der Schutz vor Sperren durch Meta. Es zeigt auch, wo chatlyn die Routinearbeit übernimmt: Jede Nachricht wird gesendet, sobald Ihr PMS das Buchungsereignis meldet, und die Antworten der Gäste werden beantwortet.

DAS WICHTIGSTE

- Utility-Vorlagen dienen der Buchung; alles, was verkauft, ist Marketing, und Meta prüft das.
- Seit 1. Oktober 2026 verrechnet Meta auch Antworten innerhalb des Fensters, nach 1.000 kostenlosen pro Nummer und Monat.
- Außerhalb des 24-Stunden-Fensters dürfen Sie nur eine freigegebene Vorlage senden.
- Timing, die Sprache des Gastes und ein klarer Button zählen mehr als originelle Texte.

KAPITEL 1

01 Warum WhatsApp für Hotels

Ihre Gäste öffnen WhatsApp viele Male am Tag, und die meisten schreiben lieber, als anzurufen. Deshalb ist es der Kanal, in dem eine Nachricht des Hotels tatsächlich gelesen wird.

Die Buchungsbestätigung kommt weiterhin per E-Mail, doch dort konkurriert sie mit Newslettern, Rechnungen und Spamfiltern. Das Telefon braucht jemanden, der an der Rezeption gerade Zeit hat. WhatsApp ist auf dem Handy des Gastes ohnehin geöffnet, in jeder Sprache und in jeder Phase der Reise, und in Deutschland nutzt es fast jeder.

3 Mrd.+

Menschen nutzen WhatsApp weltweit jeden Monat

Source: Meta, Q1 2025 earnings call

92%

der Menschen ab 16 Jahren in Deutschland nutzen WhatsApp regelmäßig

Source: Bundesnetzagentur consumer survey, 2023

73,3%

der Verbraucher in 22 Märkten kontaktieren Unternehmen am liebsten per Messaging

Source: Kantar for Meta, State of Business Messaging 2025

Reisende sehen das bei Hotels genauso. In einer Umfrage des Hotelsoftware-Anbieters eviivo unter 430 Reisenden aus dem Jahr 2025 bevorzugte eine Mehrheit im Kontakt mit Unterkünften SMS, WhatsApp oder Links per E-Mail, während nur 4% eine App der Unterkunft herunterladen oder einen QR-Code scannen wollten. In Metas eigener Studie geben zwei Drittel der Verbraucher an, dass es sie frustriert, wenn ein Unternehmen keine Möglichkeit bietet, ihm eine Nachricht zu schreiben.

Was Hotels sehen, wenn sie es richtig machen

Allgemeine Öffnungsraten für WhatsApp kursieren viele, gemessen sind die wenigsten. Die folgenden Zahlen stammen von Hotels, die WhatsApp-Nachrichten über chatlyn senden und ihre eigenen Ergebnisse berichten. Im Hotel Enzian in Obertauern öffneten mehr als neun von zehn Gästen die Nachricht, die wenige Tage vor der Anreise verschickt wurde.

92%

Öffnungsrate bei WhatsApp-Nachrichten vor der Anreise im Hotel Enzian Obertauern

Source: chatlyn case study, Hotel Enzian

+38%

mehr Restaurantreservierungen durch WhatsApp-Kampagnen im Hotel Enzian

Source: chatlyn case study, Hotel Enzian

93%

Öffnungsrate bei WhatsApp-Newslettern der IMLAUER Gruppe

Source: chatlyn case study, IMLAUER Group

> …da kommt eine kleine Erinnerung mit den richtigen Informationen zur richtigen Zeit, kurz bevor der Urlaub beginnt, und man freut sich so richtig auf das, was einen erwartet.

Elisabeth Veit, Inhaberin, Hotel Enzian Obertauern [übersetzt]

TIPP

Geöffnet heißt nicht willkommen

Eine hohe Öffnungsrate zeigt, dass die Nachricht gesehen wurde, nicht, dass sie erwünscht war. Jede Nachricht in diesem Leitfaden hat ihren Platz, weil sie dem Gast in diesem Moment nützt: die Anfahrt am Morgen der Anreise, ein Tisch am ersten Abend, die Rechnung nach dem Check-out. Für Angebote gilt dieselbe Regel.

02

KAPITEL 2

Vorlagen-Grundlagen und Metas Regeln

Jede Nachricht, mit der ein Hotel auf WhatsApp ein Gespräch beginnt, ist eine von Meta freigegebene Vorlage. Wenn Sie die Kategorien, die Grenzen und das 24-Stunden-Fenster kennen, ersparen Sie sich abgelehnte Vorlagen, überraschende Kosten und gesperrte Kampagnen.

IN DIESEM KAPITEL

- Das 24-Stunden-Kundenservicefenster
- So verrechnet Meta seit Juli 2025

Eine **Vorlage** ist ein vorab freigegebenes Nachrichtenformat mit festem Text und nummerierten Variablen wie {{1}} für den Vornamen des Gastes. Nur mit ihr darf ein Unternehmen einem Gast

schreiben, der sich in den letzten 24 Stunden nicht gemeldet hat. Jede Vorlage gehört zu einer von drei Kategorien, und die Kategorie entscheidet, wie Meta sie prüft, was sie kostet und ob sie auf das Limit eines Gastes für Marketingnachrichten angerechnet wird.

Die drei Vorlagenkategorien und Service-Antworten

Kategorie	Einsatz	Beispiele im Hotel	Achtung
Utility	Informationen zu einer bestimmten Buchung oder Anfrage, ohne Werbung	Bestätigung, Check-in-Link, Anfahrt, Rechnung, Feedback zu diesem Aufenthalt	Jedes Angebot oder Upselling macht daraus Marketing
Marketing	Alles, was bewirbt, empfiehlt oder einlädt	Upgrades, Spa-Termine, Late-Check-out-Angebote, Events, Rückgewinnung, Geburtstagsgrüße	Unterliegt dem Marketing-Limit jedes Gastes und der strengsten Prüfung
Authentifizierung	Nur Einmal-Passcodes	Login-Code für eine Gäste-App oder ein Treuekonto	Für Hotels selten nötig; keine URLs, Medien oder Emojis
Service (keine Vorlage)	Freie Antworten innerhalb des 24-Stunden-Fensters	Eine Frage zu Parkplätzen oder Frühstückszeiten beantworten	Nur möglich, nachdem der Gast geschrieben hat

- **Meta prüft die gewählte Kategorie.** Reichen Sie eine Vorlage als Utility ein und Meta stuft sie als Marketing ein, wird sie als Marketing freigegeben (Standard seit April 2025). Innerhalb von 60 Tagen können Sie eine Überprüfung beantragen.
- **Gemischte oder vage Inhalte gelten als Marketing.** Ein Buchungsupdate mit Werbung, eine allgemeine Bitte um Feedback, ein Geburtstagsgruß oder eine Vorlage, die fast nur aus einer Variablen besteht: All das ist laut Metas Richtlinien Marketing.
- **Die Prüfung endet nicht mit der Freigabe.** Meta prüft freigegebene Utility-Vorlagen regelmäßig erneut und stuft werblich wirkende als Marketing ein, normalerweise mit einem Tag Vorlauf. Unternehmen, die wegen Missbrauchs verwarnt wurden, erhalten diese Vorwarnung nicht mehr.
- **Die Prüfung dauert meist Minuten, planen Sie aber 24 Stunden ein.** Freigegebene Vorlagen starten mit dem Status „Active, quality pending“. Abgelehnte Vorlagen können Sie bearbeiten und erneut einreichen oder mit einem Beispiel Einspruch erheben; über Einsprüche wird innerhalb von 24 Stunden entschieden.
- **Jede Sprache ist eine eigene Vorlage.** Meta übersetzt nicht. Sie reichen jede Sprachversion separat ein, jede wird einzeln freigegeben und zählt zu Ihrem Vorlagenlimit (250 pro Konto bei nicht verifiziertem Business-Portfolio, bis zu 6.000 nach der Verifizierung).

ACHTUNG

Häufige Gründe für eine Ablehnung

Variablen mit fehlerhaften Klammern, Sonderzeichen oder Lücken in der Nummerierung ({{1}}, {{2}}, {{4}}). Eine Vorlage, die mit einer Variablen beginnt oder endet. Zu viele Variablen für die Textlänge. Ein Wortlaut, der mit einer Ihrer bestehenden Vorlagen identisch ist. Die Bitte um vollständige Kartennummern, Bankdaten oder Ausweisnummern. Drohende Formulierungen, etwa zu No-show-Gebühren. Und, bei Hotels am häufigsten, ein Angebot in einer Vorlage, die als Utility eingereicht wurde.

Komponenten und Grenzen

Komponente	Möglicher Inhalt	Grenze
Kopfzeile (optional)	Text, Bild, Video, Dokument oder Standort	Text: 60 Zeichen, 1 Variable. Bild 5 MB, Video 16 MB, Dokument 100 MB
Textkörper (Pflicht)	Text mit Formatierung und Variablen	1.024 Zeichen
Fußzeile (optional)	Kurzer reiner Text, z. B. „Mit STOP abmelden“	60 Zeichen
Schnellantwort-Buttons	Ein Tippen sendet Ihnen eine feste Antwort	Bis zu 10, Beschriftung 25 Zeichen
URL-Buttons	Öffnen eine Webseite; eine Variable am Ende der URL	Bis zu 2, Beschriftung 25 Zeichen
Telefon-Button	Ruft die hinterlegte Nummer an	1, Beschriftung 25 Zeichen

TIPP

Buttons und Variablen, die die Prüfung bestehen

Eine Vorlage kann insgesamt bis zu 10 Buttons enthalten, darunter einen Button zum Kopieren eines Gutscheincodes (20 Zeichen). Halten Sie Schnellantworten zusammen, vor oder nach den anderen Buttons, nie dazwischen gemischt. Bei mehr als drei Buttons sieht der Gast zwei davon und den Link „See all options“, und Vorlagen mit vier oder mehr Buttons lassen sich in WhatsApp Desktop nicht lesen. Zwei oder drei Buttons funktionieren daher am besten. Nummerieren Sie Variablen der Reihe nach, setzen Sie Text davor und danach und hinterlegen Sie beim Einreichen für jede einen realistischen Beispielwert.

Das 24-Stunden-Kundenservicefenster

Jedes Mal, wenn ein Gast Ihnen auf WhatsApp schreibt oder Sie anruft, öffnet sich ein 24-stündiges Kundenservicefenster, und jede neue Nachricht des Gastes setzt es zurück. Innerhalb des Fensters kann Ihr Team frei antworten: mit Text, Fotos, Dokumenten und interaktiven Nachrichten mit Antwort-Buttons oder Listen, alles ohne Freigabe durch Meta. Vergehen 24 Stunden ohne ein Wort des Gastes, schließt sich das Fenster, und Sie dürfen nur noch eine freigegebene Vorlage senden. Deshalb beginnt jede automatisierte Guest Journey mit einer Vorlage: Die Antwort des Gastes, schon ein Tippen auf einen Schnellantwort-Button, öffnet das Fenster für das folgende Gespräch. Eine Marketing-Vorlage, die bei offenem Fenster gesendet wird, zählt nicht zum Marketing-Limit des Gastes.

So verrechnet Meta seit Juli 2025

- **Pro zugestellter Nachricht.** Seit 1. Juli 2025 verrechnet Meta jede zugestellte Nachricht und nicht mehr jede 24-Stunden-Konversation. Der Preis hängt von der Kategorie und der Ländervorwahl der Nummer des Gastes ab. Nachrichten von Gästen an Sie sind immer kostenlos.
- **Vorlagen.** Marketing-, Utility- und Authentifizierungsvorlagen werden bei jeder Zustellung verrechnet. Für Utility und Authentifizierung gibt es Volumenstaffeln, die den Preis mit wachsendem Monatsvolumen senken; für Marketing nicht.
- **Neu seit 1. Oktober 2026: Auch Antworten kosten.** Freie Antworten innerhalb des Fensters, ob von Ihrem Team oder von der KI eines Drittanbieters geschrieben, werden nun als Service-Nachrichten verrechnet. Jede Unternehmensnummer erhält 1.000 kostenlose Service-Nachrichten pro Monat. Utility-Vorlagen in einem offenen Fenster, seit Juli 2025 kostenlos, werden wieder verrechnet.
- **Was kostenlos bleibt.** Jede Nachricht in einem kostenlosen Einstiegsfenster. Es öffnet sich, wenn ein Gast einen Chat über eine Click-to-WhatsApp-Anzeige oder einen Button auf einer Facebook-Seite beginnt und Sie innerhalb von 24 Stunden antworten.
- **Wann sich Preise ändern.** Meta passt Preise nur am 1. Jänner, 1. April, 1. Juli oder 1. Oktober an, mit mindestens einem Monat Vorlauf. Die Preise werden pro Markt in Euro und anderen Währungen in Metas Entwicklerdokumentation veröffentlicht. Prüfen Sie sie dort, statt sich auf anderswo zitierte Zahlen zu verlassen, und fragen Sie Ihren Anbieter, was er aufschlägt.

KAPITEL 3

03 Die Guest Journey als Zeitleiste

Dreißig Nachrichten wirken nur, wenn jede im richtigen Moment ankommt. Dieses Kapitel legt die Bibliothek über den Aufenthalt und beginnt mit dem Schritt, der vor allen anderen kommt: der Erlaubnis zu schreiben.

Vor der ersten Nachricht: Opt-in und DSGVO

- **Meta verlangt ein Opt-in.** Sie dürfen einem Gast auf WhatsApp nur schreiben, wenn er Ihnen seine Nummer gegeben und zugestimmt hat, Nachrichten von Ihrem Haus zu erhalten. Das Opt-in können Sie überall einholen, in der Buchungsmaschine, am Telefon, an der Rezeption oder auf Papier, sofern es Ihr Unternehmen nennt und klar sagt, wozu der Gast zustimmt.
- **Trennen Sie Service und Angebote.** Fragen Sie einmal nach Nachrichten zum Aufenthalt und einmal nach Angeboten und News. Meta empfiehlt ein Opt-in je Nachrichtentyp, und in Deutschland (§ 7 UWG) und Österreich (§ 174 TKG 2021) braucht Werbung per elektronischer Nachricht grundsätzlich eine vorherige Einwilligung. Nachrichten zur Buchung lassen sich meist auf die Buchung selbst stützen; Marketing braucht diese Einwilligung.
- **Halten Sie Nachweise bereit und respektieren Sie jede Abmeldung.** Nach der DSGVO müssen Sie belegen können, wann und wie ein Gast eingewilligt hat. Abmeldungen gelten, wo immer sie erfolgen, in WhatsApp, per E-Mail oder an der Rezeption, und müssen sofort beachtet werden.
- **Erwähnen Sie WhatsApp in Ihrer Datenschutzerklärung.** Meta verarbeitet Nachrichtendaten als Ihr Auftragsverarbeiter nach den WhatsApp Business Data Processing Terms und überträgt europäische Daten auf Grundlage des EU-US Data Privacy Framework in die USA. In Metas Cloud API kann eine Nummer so registriert werden, dass gespeicherte Nachrichteninhalte in der EU (Deutschland) bleiben.
- **Erheben Sie nur, was Sie brauchen.** Fragen Sie in einer Nachricht nie nach vollständigen Kartennummern, Bankdaten oder Passnummern; Metas Richtlinie verbietet das, und Vorlagen, die es tun, werden abgelehnt.

ACHTUNG

Keine Rechtsberatung

Die Regeln zur Einwilligung unterscheiden sich von Land zu Land und ändern sich mit der Rechtsprechung, etwa bei der Frage, ob die E-Mail-Ausnahme für Bestandskunden auch für Messenger gilt. Lassen Sie Ihre Opt-in-Formulierung und Ihre Datenschutzerklärung vor der ersten Kampagne von Ihrem Datenschutzbeauftragten freigeben.

Die folgenden Tabellen folgen den vier Teilen der Bibliothek. Die Zahlen in Klammern sind die Vorlagennummern in den Kapiteln 4 bis 7. Die Zeitpunkte sind Ausgangswerte: Passen Sie sie an Ihr typisches Buchungsfenster und Ihre Aufenthaltsdauer an.

Von der Buchung bis zur Anreise (Kapitel 4)

Moment	Zeitpunkt	Kategorie	Ziel
Buchungsbestätigung (01)	Direkt nach der Buchung	Utility	Aufenthalt bestätigen und den WhatsApp-Kanal öffnen
Angebot Flughafentransfer (02)	7 Tage vor Anreise	Marketing	Transfer verkaufen, bevor der Gast ein Taxi bucht
Wünsche vor der Anreise (08)	5 Tage vor Anreise	Utility	Ankunftszeit und Wünsche erfragen
Angebot Early Check-in (07)	3 Tage vor Anreise	Marketing	Aus einem frühen Flug Umsatz machen
Online-Check-in (03), Transferbestätigung (05)	1 bis 2 Tage vorher	Utility	Wartezeit an der Rezeption verkürzen
Anfahrt (04), Zimmer bereit (06)	Anreisetag	Utility	Fragen beantworten, bevor sie gestellt werden

Ankunft und Aufenthalt (Kapitel 5)

Moment	Zeitpunkt	Kategorie	Ziel
Willkommen und Check am ersten Tag (09)	Abend der Anreise	Utility	Probleme erkennen, solange sie lösbar sind
Wunsch zur Zimmerreinigung (12)	Abend der Anreise	Utility	Service nach dem Gast planen
Tischreservierung (10), Spa-Termin (11)	Tag 1 bis Tag 2	Marketing	Tische und Behandlungsräume füllen
Lokale Tipps (14)	Tag 2, morgens	Marketing	Der Concierge in der Hosentasche sein
Flugverspätung und späte Anreise (13)	Sobald eine Verspätung bekannt ist	Utility	Zimmer halten und beruhigen
Service-Gespräch (15)	Wann immer der Gast schreibt	Service	Im offenen Fenster antworten

Upselling und Events (Kapitel 6)

Moment	Zeitpunkt	Kategorie	Ziel
Angebot Zimmer-Upgrade (17)	3 Tage vor Anreise	Marketing	Das bessere Zimmer vor der Anreise verkaufen
Tagungslogistik (18), Gala-Erinnerung (19)	Veranstaltungstag	Utility	Gruppen im Zeitplan halten
Aktivitätsbuchung (22), Kids Club (23)	Beginn des Aufenthalts	Utility	Das gebuchte Programm bestätigen
Hostel-Event (20), Party-Line-up (21)	Tage vor dem Event	Marketing	Bar, Dachterrasse oder Terrasse füllen
Angebot Late Check-out (16)	Abend vor der Abreise	Marketing	Die zusätzlichen Stunden verkaufen

Nach der Abreise und Kampagnen (Kapitel 7)

Moment	Zeitpunkt	Kategorie	Ziel
Check-out und Rechnung (24)	Direkt nach dem Check-out	Utility	Den Aufenthalt sauber abschließen
Bitte um Bewertung (25)	2 Tage nach Abreise	Utility	Um Feedback zu diesem Aufenthalt bitten
Dank mit Direktbuchungsangebot (26)	7 Tage nach Abreise	Marketing	Den nächsten Aufenthalt direkt gewinnen
Jahrestag (27)	10 Tage vor dem Datum	Marketing	Sich merken, was dem Gast wichtig ist
Rückgewinnung (28)	11 Monate nach dem Aufenthalt	Marketing	Den Gast für dieselbe Saison zurückholen
Saisoneröffnung (29), Erntedinner (30)	3 bis 6 Wochen vorher	Marketing	Frühere Gäste zu einem Termin einladen

chatlyn

Die Zeitleiste, gesteuert von Ihrem PMS

In chatlyn senden PMS-Ereignisse eine Vorlage zu einem festgelegten Moment jeder Reservierung: wenn die Buchung angelegt wird, rund um Anreise, Check-in und Check-out, nach dem Aufenthalt und wenn eine Buchung storniert wird. Die Zeitversätze reichen von Minuten bis zu Monaten, Platzhalter werden aus der Reservierung befüllt, und eine Stornierung stoppt die noch ausstehenden Nachrichten dieser Buchung.

04

KAPITEL 4

Von der Buchung bis zur Anreise

Von der Bestätigung bis zum Anreisetag beantworten diese Vorlagen die Fragen der Gäste, bevor sie gestellt werden, und machen ein paar gut getimte Angebote.

8 Vorlagen
Vorlage 01 bis 08

Acht Vorlagen für die Zeit zwischen der Buchung und dem Moment, in dem der Gast vor Ihrer Tür steht. Utility-Vorlagen bestätigen, informieren und erfragen, was Sie brauchen. Marketing-Vorlagen machen ein passendes Angebot. Halten Sie beides getrennt, denn Meta prüft die Kategorie und kann eine Utility-Vorlage, die verkaufen will, neu einstufen.

Vorlage 01 · UTILITY · Unmittelbar nach der Buchung

Buchungsbestätigung

Grand Hotel Wilhelmina · Historisches Grandhotel, Wien

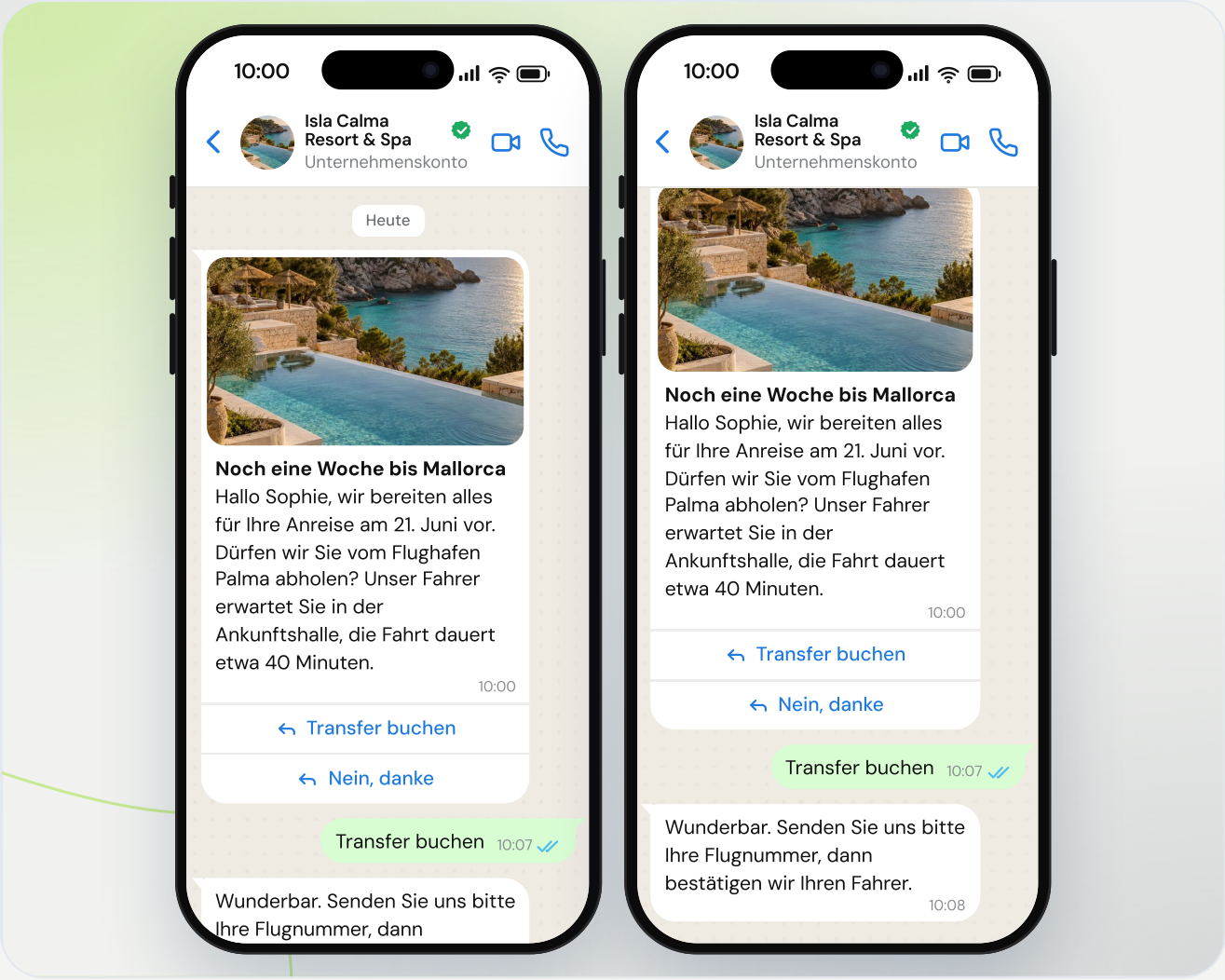
VORLAGE

```
*Ihr Aufenthalt ist bestätigt*
Guten Tag {{1}}, danke, dass Sie das Grand Hotel
Wilhelmina gewählt haben. Wir haben für Sie {{2}}
reserviert, vom {{3}} bis {{4}}, Buchungsnummer {{5}}.
Falls sich etwas ändert, antworten Sie gern direkt auf
diese Nachricht.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Zimmerkategorie
- {{3}} Anreisedatum
- {{4}} Abreisedatum
- {{5}} Buchungsnummer

TIPP Senden Sie sie innerhalb von Minuten nach der Buchung. Kommt die Bestätigung spät, prüfen Gäste ihren Kontoauszug, statt sich auf den Aufenthalt zu freuen.



Vorlage 02 MARKETING 7 Tage vor Anreise

Flughafentransfer vor der Anreise

Isla Calma Resort & Spa · Strandresort, Mallorca

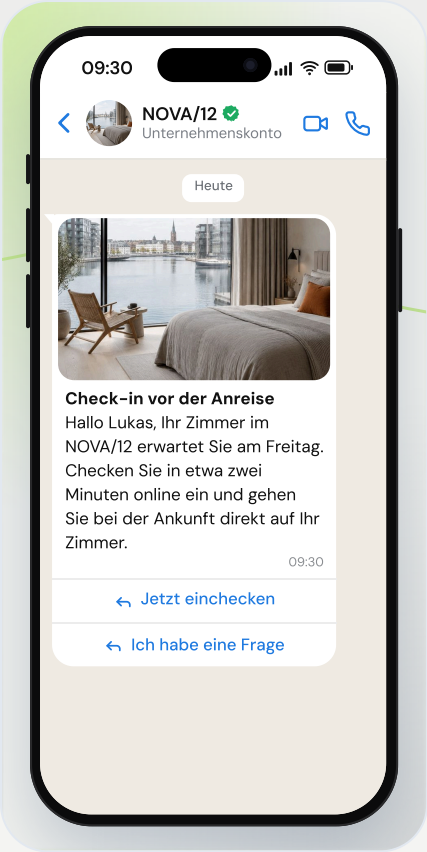
VORLAGE

```
*Noch eine Woche bis Mallorca*
Hallo {{1}}, wir bereiten alles für Ihre Anreise
am {{2}} vor. Dürfen wir Sie vom Flughafen Palma
abholen? Unser Fahrer erwartet Sie in der
Ankunftshalle, die Fahrt dauert etwa {{3}}
Minuten. Tippen Sie unten, und wir organisieren
alles.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Anreisedatum
- {{3}} Transferdauer in Minuten

TIPP Ein Angebot pro Nachricht. Ein Transfer verkauft sich eine Woche vorher am besten, wenn Gäste ihre Flüge buchen und noch überlegen, wie sie vom Flughafen weiterkommen.



Vorlage 03 · UTILITY · 2 Tage vor Anreise

Online-Check-in

NOVA/12 · Design-Boutiquehotel, Kopenhagen

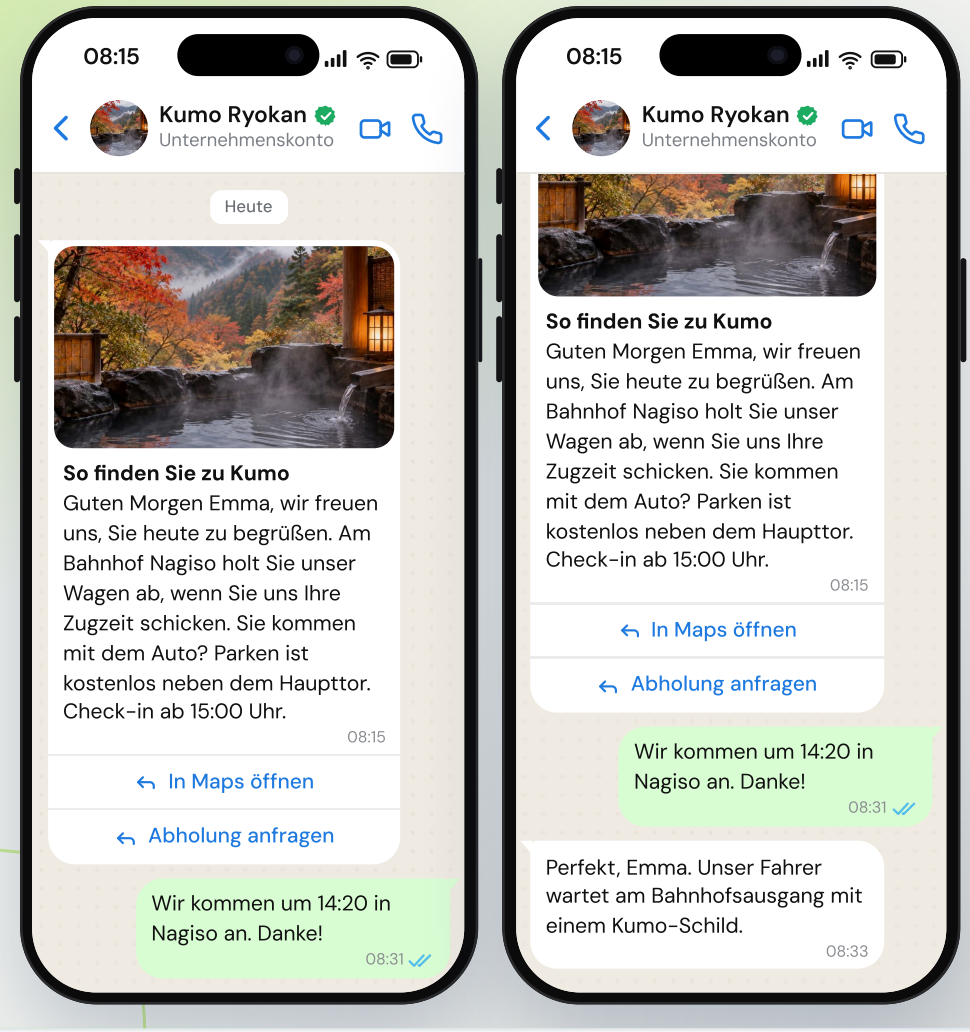
VORLAGE

```
*Check-in vor der Anreise*
Hallo {{1}}, Ihr Zimmer im NOVA/12 erwartet Sie am {{2}}.
Checken Sie in etwa zwei Minuten online ein und gehen Sie
bei der Ankunft direkt auf Ihr Zimmer. Ihr Link: {{3}}.
Bis bald.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Anreisedatum
- {{3}} persönlicher Check-in-Link

TIPP Setzen Sie den Link nach Möglichkeit in einen URL-Button statt in den Text. Das wirkt aufgeräumter, und Sie können trotzdem einen dynamischen Zusatz am Ende der URL anhängen.



Vorlage 04 UTILITY Morgen des Anreisetags

Anfahrt und Parken am Anreisetag

Kumo Ryokan · Japanisches Gasthaus, Kiso-Tal

VORLAGE

```
*So finden Sie zu Kumo*
Guten Morgen {{1}}, wir freuen uns, Sie heute zu begrüßen. Am Bahnhof Nagiso holt Sie unser Wagen ab, wenn Sie uns Ihre Zugzeit schicken. Sie kommen mit dem Auto? Parken ist kostenlos neben dem Haupttor, Adresse: {{2}}. Check-in ab {{3}} Uhr.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Adresse oder Kartenlink
- {{3}} Check-in-Zeit

TIPP Senden Sie sie am Morgen der Anreise, nicht am Vorabend. Dann öffnen Gäste ihr Handy, um die Route zu planen.

Vorlage 05 · UTILITY · 24 Stunden vor der Abholung

Bestätigung Flughafentransfer

Maison Orsalle · Luxus-Palasthotel, Paris

VORLAGE

```
*Ihr Wagen ist organisiert*
Bonjour {{1}}, Ihr Chauffeur {{2}} erwartet Sie mit einem Namensschild. Treffpunkt: {{3}}, am {{4}}. Ihr Wagen: {{5}}. Wir verfolgen Ihren Flug und passen die Abholung an, falls sich etwas ändert.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Name des Fahrers
- {{3}} Treffpunkt
- {{4}} Datum und Uhrzeit der Abholung
- {{5}} Fahrzeug

TIPP Nennen Sie Fahrer und Treffpunkt. Das nimmt den einen Moment des Zweifels, den jeder Reisende in einer Ankunftshalle kennt.

Vorlage 06 · UTILITY · Wenn das Zimmer freigegeben ist

Zimmer bereit

Hostal Dos Lunas · Familiengeführtes Hostal, Sevilla

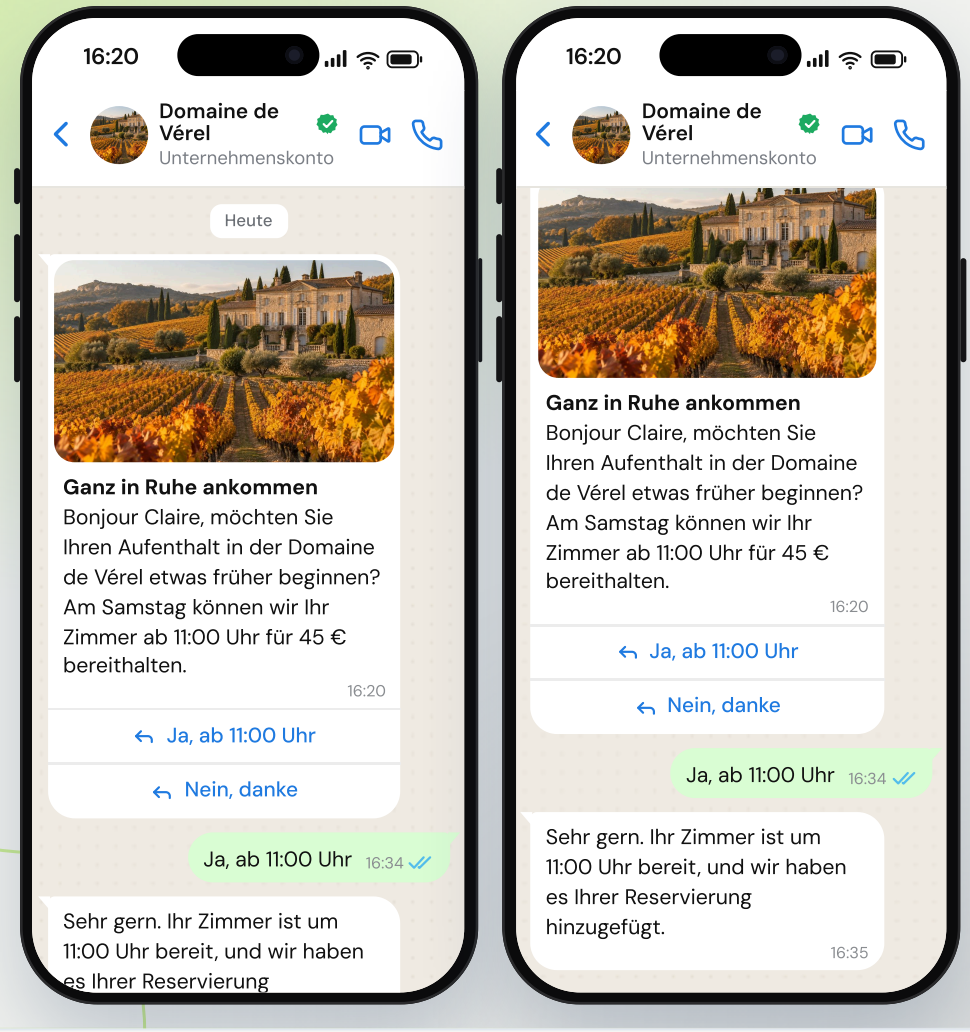
VORLAGE

```
*Ihr Zimmer ist bereit*
Hola {{1}}, gute Nachrichten: Zimmer {{2}} ist ab sofort für Sie bereit. Ihr Schlüssel liegt an der Rezeption, oder Sie holen ihn im Patio ab, falls wir dort gerade Frühstück servieren. Genießen Sie Sevilla.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Zimmernummer

TIPP Lösen Sie sie über den Zimmerstatus aus, nicht nach der Uhr. Gäste, die in einem Café in der Nähe warten, danken Ihnen jede Minute, die Sie ihnen ersparen.



Vorlage 07 MARKETING 3 Tage vor Anreise

Angebot Early Check-in

Domaine de Vérel · Weingut mit Landhaus, Luberon

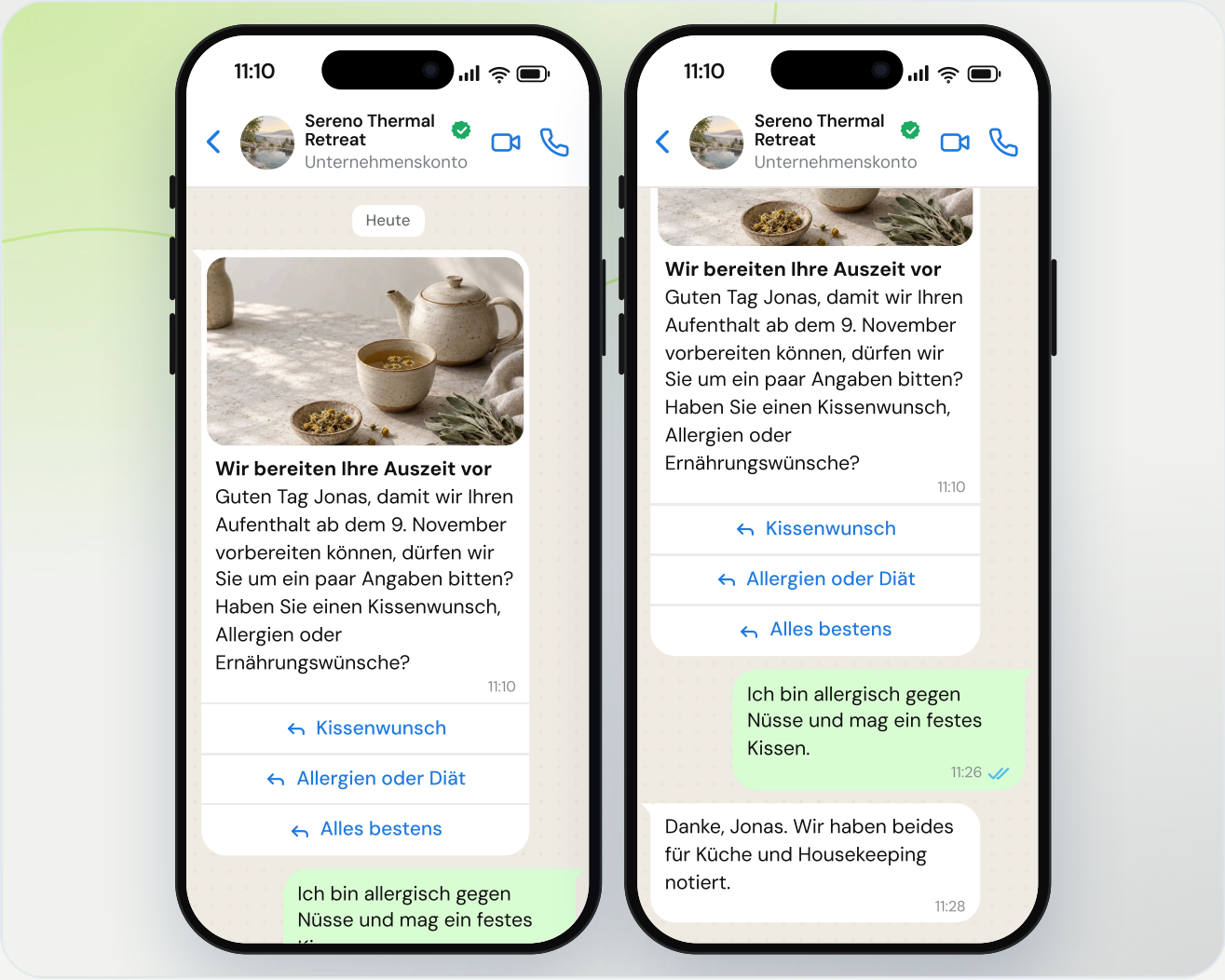
VORLAGE

```
*Ganz in Ruhe ankommen*
Bonjour {{1}}, möchten Sie Ihren Aufenthalt in der Domaine de Vérel etwas früher beginnen? Am {{2}} können wir Ihr Zimmer ab {{3}} Uhr für {{4}} bereithalten. Antworten Sie unten, und wir reservieren es für Sie.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Anreisedatum
- {{3}} Uhrzeit für den Early Check-in
- {{4}} Preis

TIPP Bieten Sie Early Check-in nur an Tagen an, an denen die Belegung der Vornacht Zimmer frei lässt. Prüfen Sie die Verfügbarkeit, bevor die Vorlage verschickt wird, nicht erst, wenn der Gast zusagt.



Vorlage 08 · UTILITY · 5 Tage vor Anreise

Wünsche vor der Anreise

Sereno Thermal Retreat · Wellness-Retreat

VORLAGE

```
*Wir bereiten Ihre Auszeit vor*
Guten Tag {{1}}, damit wir Ihren Aufenthalt ab dem {{2}} vorbereiten können, dürfen wir Sie um ein paar Angaben bitten? Haben Sie einen Kissenwunsch, Allergien oder Ernährungswünsche, oder sollten wir etwas für Ihre Behandlungen wissen? Antworten Sie jederzeit hier.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Anreisedatum

TIPP Fragen Sie nach und nutzen Sie die Antwort sichtbar. Ein hypoallergenes Kissen, das schon auf dem Bett liegt, sagt mehr als jeder Willkommensbrief.

TIPP

Metas Grenzen auf einen Blick

Der Textkörper fasst bis zu 1.024 Zeichen, die Vorlagen oben bleiben aber deutlich unter 400. Kopfzeilen können Text (bis zu 60 Zeichen), Bild, Video, Dokument oder Standort sein. Beschriftungen von Schnellantwort- und URL-Buttons erlauben 25 Zeichen; bleiben Sie unter 20, damit sie nie umbrechen. Eine Variable darf den Textkörper weder eröffnen noch abschließen, und Variablen müssen fortlaufend nummeriert sein.

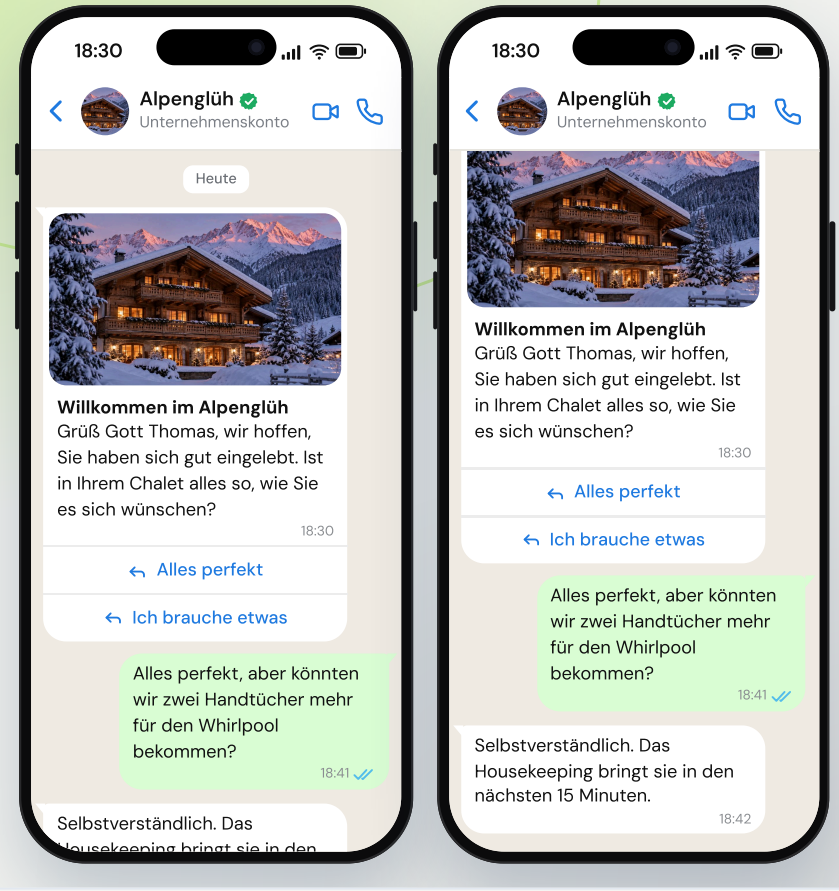
05

KAPITEL 5

Ankunft und Aufenthalt

Sobald der Gast im Haus ist, werden Nachrichten zum Gespräch. Diese Vorlagen fragen nach, füllen freie Tische und Behandlungstermine und helfen, wenn Reisepläne durcheinandergeraten.

7 Vorlagen
Vorlage 09 bis 15



Vorlage 09 **UTILITY** **Abend des Anreisetags**

Willkommen und Check am ersten Tag

Alpenglüh · Chalet-Hotel, Tirol

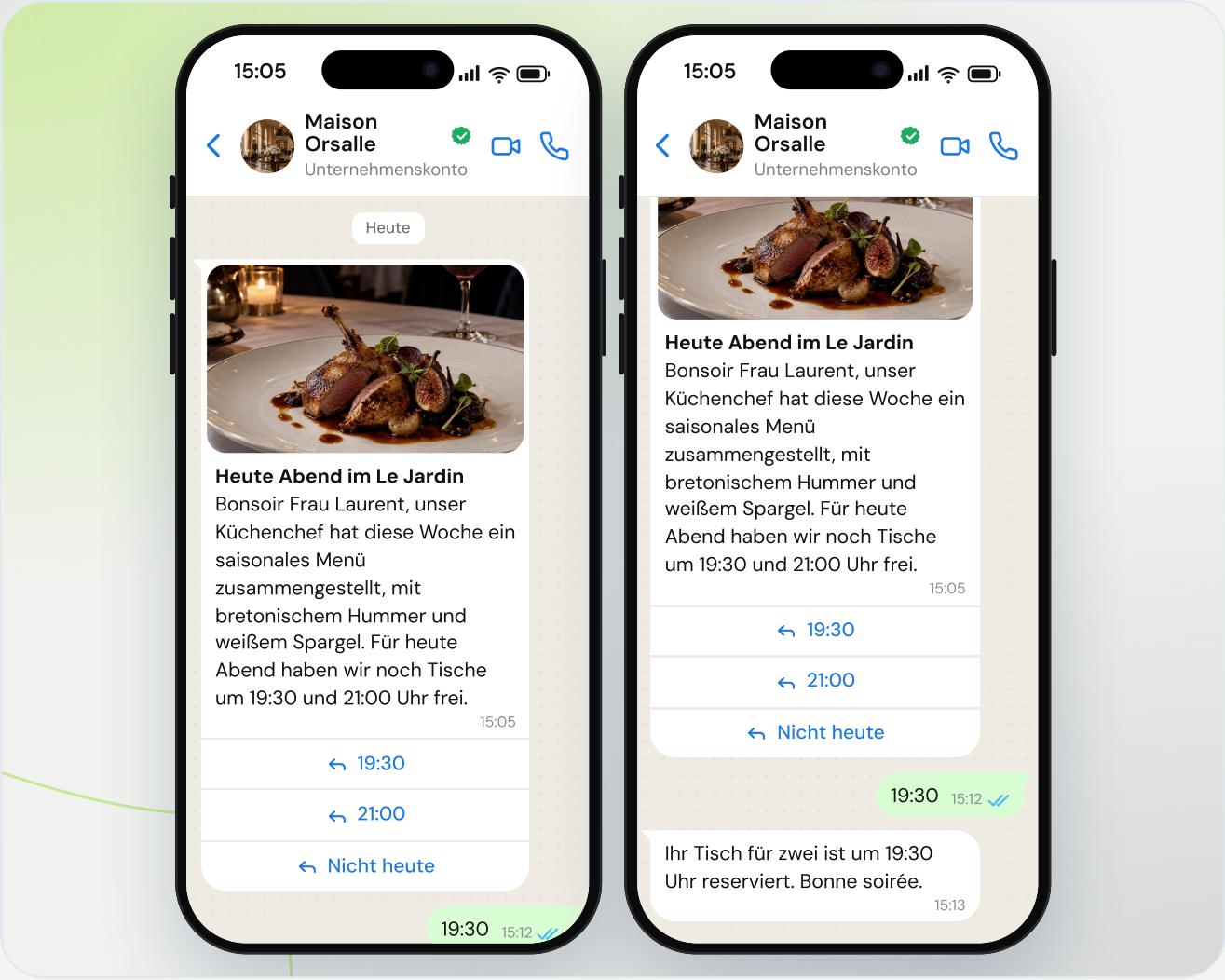
VORLAGE

```
*Willkommen im Alpenglüh*
Grüß Gott {{1}}, wir hoffen, Sie haben sich gut
eingelebt. Ist in Ihrem Chalet alles so, wie Sie
es sich wünschen? Wenn Sie etwas brauchen, von
zusätzlichen Decken bis zu einem Tisch fürs
Abendessen, antworten Sie hier, und unser Team
kümmert sich darum.
```

VARIABLEN

`{{1}}` Vorname des Gastes

TIPP Senden Sie sie zwei bis drei Stunden nach dem Check-in. Früh genug, um ein Problem noch am selben Abend zu lösen, spät genug, damit der Gast ausgepackt hat.



Vorlage 10 MARKETING Tag 1, Nachmittag

Tischreservierung

Maison Orsalle · Luxus-Palasthotel, Paris

VORLAGE

```
*Heute Abend im Le Jardin*
Bonsoir {{1}}, unser Küchenchef hat diese Woche ein saisonales Menü zusammengestellt, mit {{2}}. Für heute Abend haben wir noch Tische um {{3}} frei. Sollen wir einen für Sie reservieren?
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Spezialität des Hauses
- {{3}} freie Uhrzeiten

TIPP Senden Sie sie gegen 15:00 Uhr, bevor Gäste andere Pläne machen. Bieten Sie echte Uhrzeiten statt eines Buchungslinks an, damit die Antwort nur ein Tippen ist.

Vorlage 11 | MARKETING | Tag 2, morgens

Angebot Spa-Termin

Isla Calma Resort & Spa · Strandresort, Mallorca

VORLAGE

```
*Eine ruhige Stunde für Sie*
Guten Morgen {{1}}, unser Spa hat heute noch ein paar freie Termine: {{2}}. Wie wäre es mit {{3}} als Abschluss eines Tages in der Sonne? Sollen wir einen Termin für Sie reservieren?
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} freie Zeitfenster
- {{3}} Name der Behandlung

TIPP Füllen Sie Lücken, statt die Spa-Karte zu bewerben. Zwei oder drei echte freie Termine machen aus ungenutzten Therapeutenstunden Umsatz.

Vorlage 12 | UTILITY | Abend des Anreisetags

Wunsch zur Zimmerreinigung

NOVA/12 · Design-Boutiquehotel, Kopenhagen

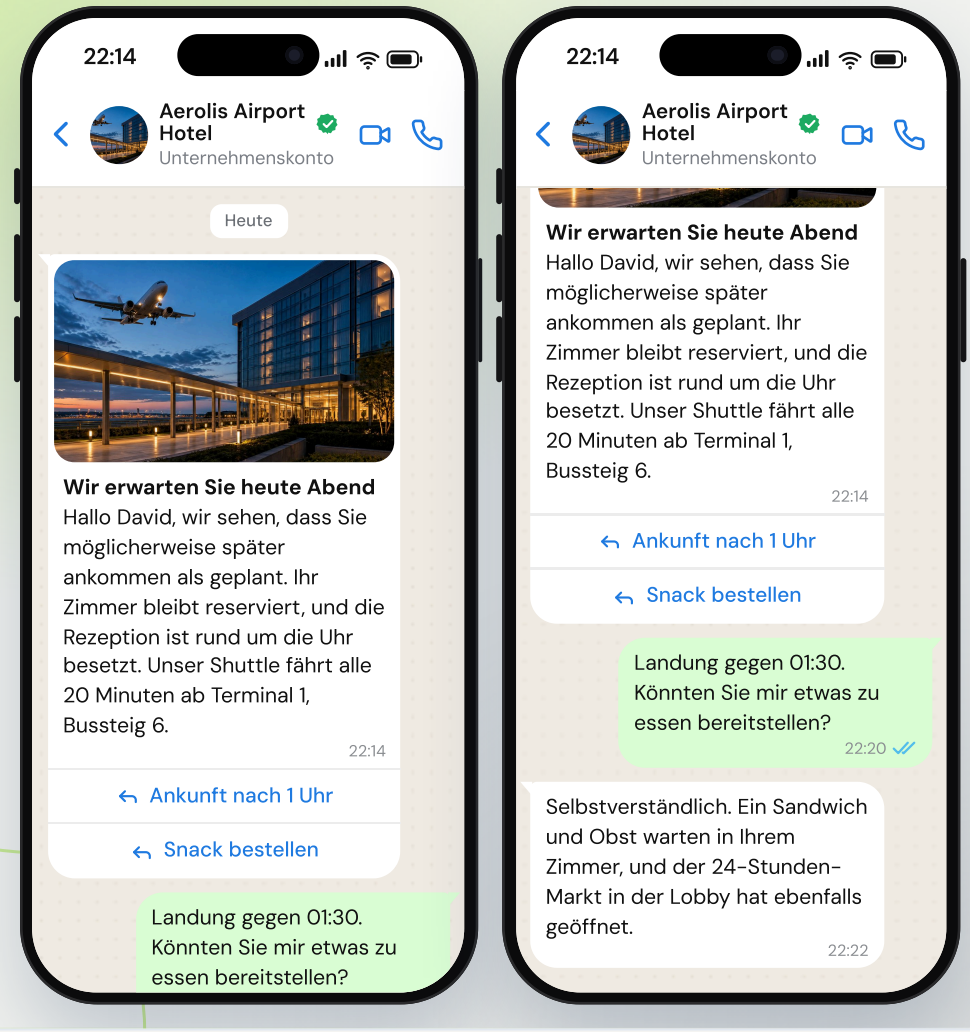
VORLAGE

```
*Wie oft sollen wir Ihr Zimmer reinigen?*
Hallo {{1}}, während Ihres Aufenthalts reinigen wir Ihr Zimmer täglich, jeden zweiten Tag oder nur auf Wunsch. Wählen Sie unten, was Ihnen passt, und ändern Sie es jederzeit mit einer Antwort hier.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes

TIPP Die Wahl erspart Gästen das Klopfen an der Tür und lässt das Housekeeping den Tag nach echten Wünschen planen.



Vorlage 13 · UTILITY · Bei bekannter Verspätung

Flugverspätung und späte Anreise

Aerolis Airport Hotel · Flughafenhotel

VORLAGE

```
*Wir erwarten Sie heute Abend*
Hallo {{1}}, wir sehen, dass Sie möglicherweise später ankommen als geplant. Ihr Zimmer bleibt reserviert, und die Rezeption ist rund um die Uhr besetzt. Unser Shuttle fährt alle {{2}} Minuten ab {{3}}. Gute Reise.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Shuttle-Takt
- {{3}} Shuttle-Haltestelle

TIPP Erst beruhigen, dann die eine logistische Information geben, die der Gast braucht. Wer spät reist, will wissen, dass das Zimmer sicher ist und wie er hinkommt.

Vorlage 14 MARKETING Tag 2, morgens

Lokale Tipps

Grand Hotel Wilhelmina · Historisches Grandhotel, Wien

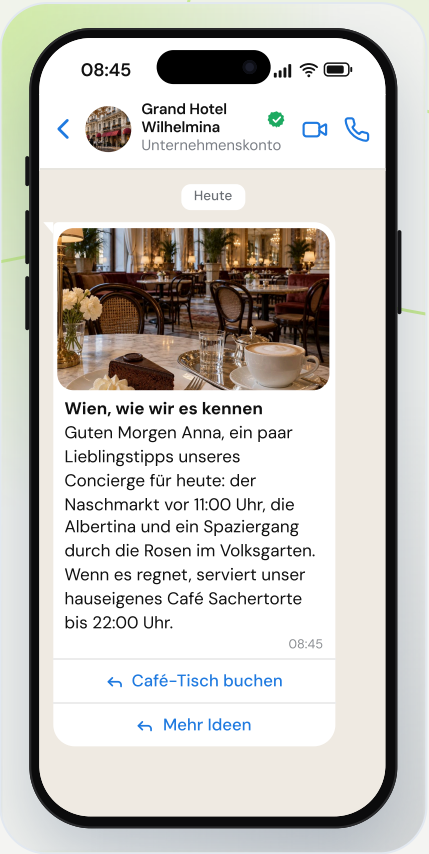
VORLAGE

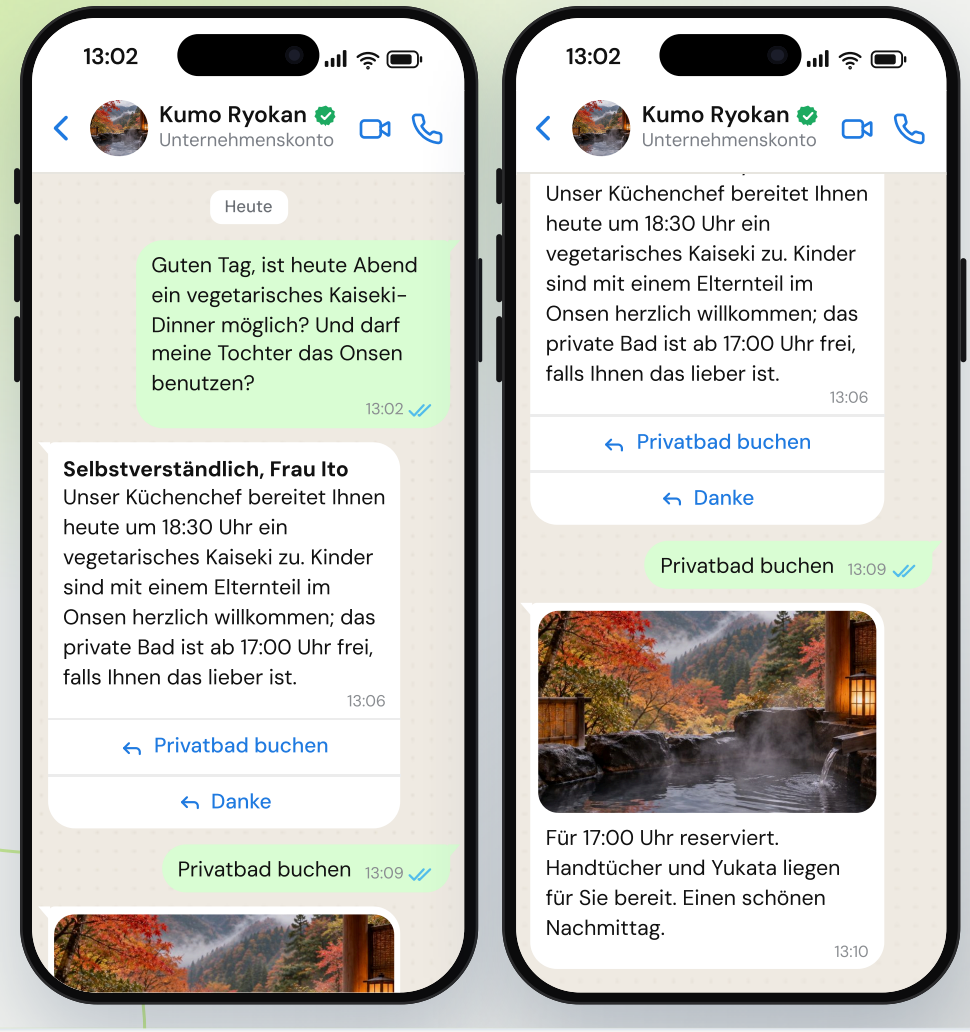
```
*Wien, wie wir es kennen*
Guten Morgen {{1}}, ein paar Lieblingstipps unseres
Concierge für heute: {{2}}. Wenn es regnet, serviert unser
hauseigenes Café Sachertorte bis {{3}} Uhr. Möchten Sie
einen Tisch oder weitere Ideen?
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} zwei oder drei Tipps aus der Umgebung
- {{3}} Schließzeit des Cafés

TIPP Auch ohne Verkaufsangebot behandelt Meta allgemeine Empfehlungen meist als Marketing. Kennzeichnen Sie die Vorlage entsprechend und senden Sie sie nur an Gäste mit Opt-in.





Vorlage 15 SERVICE Gast schreibt zuerst (24 Std.)

Gespräch im Servicefenster

Kumo Ryokan · Japanisches Gasthaus, Kiso-Tal

VORLAGE

```
Keine Vorlage nötig. Der Gast hat zuerst
geschrieben, das 24-Stunden-Kundenservicefenster
ist also offen, und das Hotel antwortet frei.
```

TIPP Jede Nachricht des Gastes öffnet das 24-Stunden-Fenster oder setzt es zurück. Antworten Sie in Ihren eigenen Worten, und wenn sich das Fenster schließt, bevor Sie fertig sind, machen Sie mit einer freigegebenen Vorlage weiter.

ACHTUNG

Utility oder Marketing?

Hilft eine Nachricht dem Gast, einen bereits gebuchten Aufenthalt wahrzunehmen, ist sie meist Utility. Will sie etwas verkaufen, ist sie Marketing. Meta prüft freigegebene Vorlagen regelmäßig und stuft falsch eingeordnete Utility-Vorlagen als Marketing ein. Benennen Sie sie also von Anfang an ehrlich.

06

KAPITEL 6

Upselling und Events

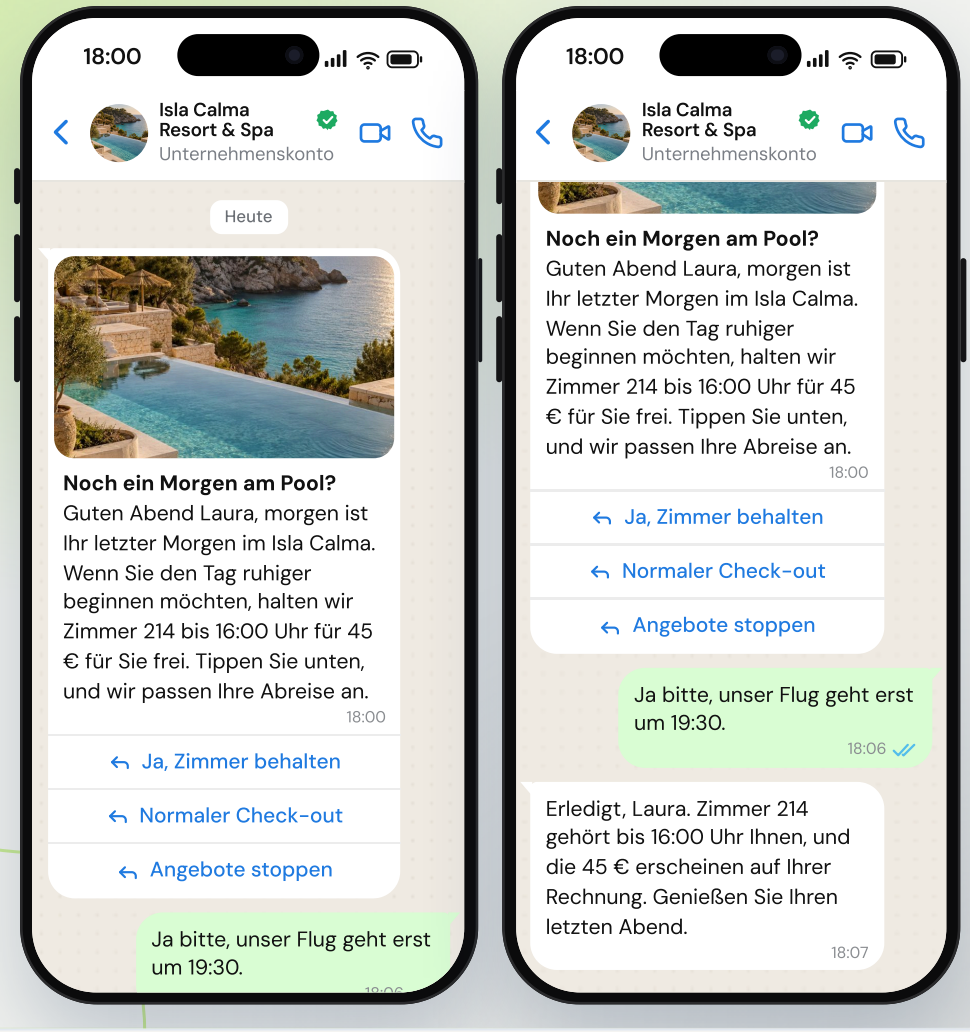
Acht Vorlagen für die Momente, in denen ein Gast schon bei Ihnen ist und offen für ein wenig mehr: einen späteren Check-out, ein besseres Zimmer, eine Gala, einen Abend auf der Dachterrasse.

8 Vorlagen
Vorlage 16 bis 23

ACHTUNG

Ein Zweck pro Vorlage

Meta behandelt eine Vorlage, die ein praktisches Update mit einem Angebot mischt, als Marketing. Halten Sie Nachrichten zu Tagungen, Gala und Aktivitäten rein praktisch. Senden Sie das Spa- oder Dinner-Angebot als eigene Vorlage oder als freie Antwort, sobald der Gast ohnehin mit Ihnen schreibt.



Vorlage 16 MARKETING **Vorabend der Abreise, 18:00 Uhr**

Angebot Late Check-out

Isla Calma Resort & Spa · Strandresort, Mallorca

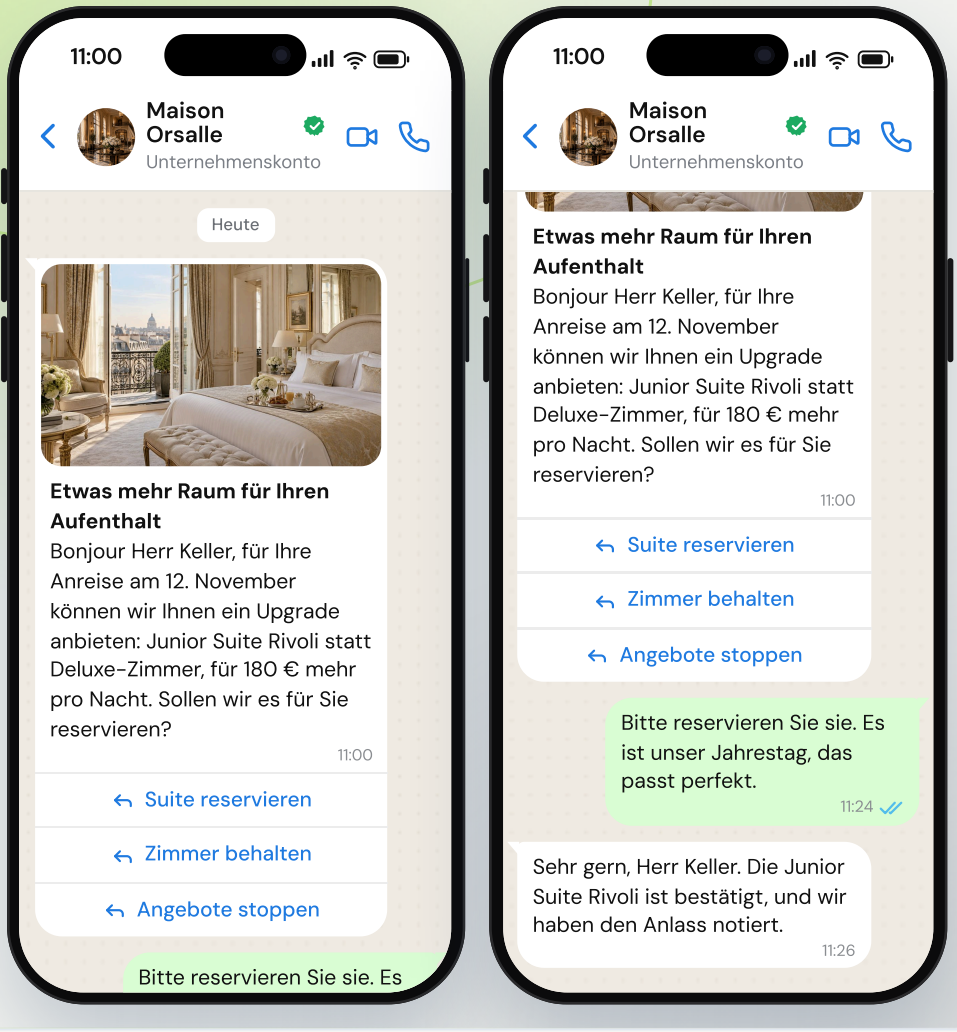
VORLAGE

```
*Noch ein Morgen am Pool?*
Guten Abend {{1}}, morgen ist Ihr letzter Morgen im Isla Calma. Wenn Sie den Tag ruhiger beginnen möchten, halten wir Zimmer {{2}} bis {{3}} Uhr für {{4}} für Sie frei. Tippen Sie unten, und wir passen Ihre Abreise an.
```

VARIABLEN

- `{{1}}` Vorname des Gastes
- `{{2}}` Zimmernummer
- `{{3}}` Uhrzeit für den Late Check-out
- `{{4}}` Preis

TIPP Senden Sie sie erst, wenn das Housekeeping bestätigt hat, dass das Zimmer nicht für eine Anreise am selben Tag gebraucht wird. So können Sie jedes Ja einlösen.



Vorlage 17 · MARKETING · 3 Tage vor Anreise

Angebot Zimmer-Upgrade

Maison Orsalle · Luxus-Palasthotel, Paris

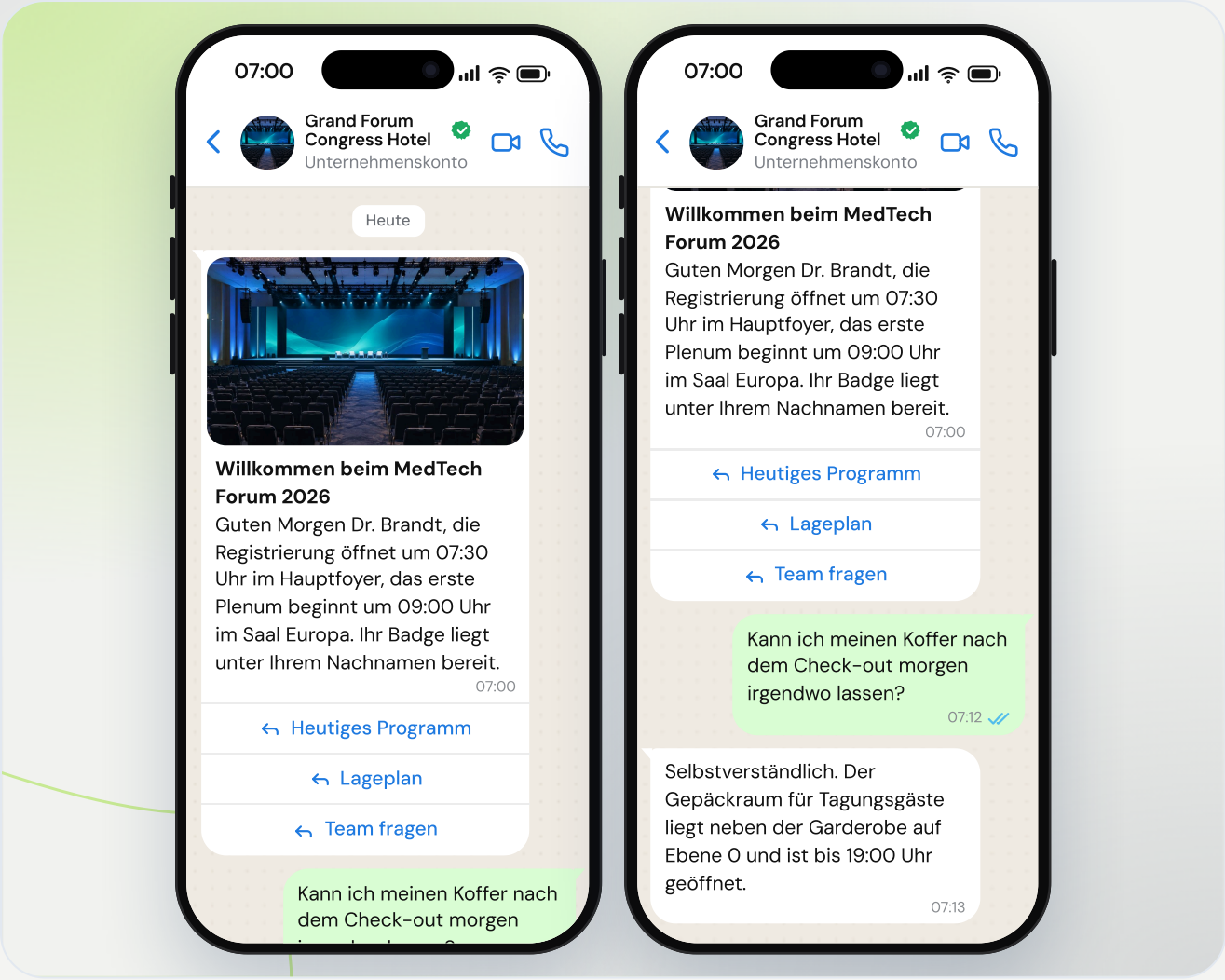
VORLAGE

```
*Etwas mehr Raum für Ihren Aufenthalt*
Bonjour {{1}}, für Ihre Anreise am {{2}} können wir Ihnen ein Upgrade anbieten: {{3}} statt {{4}}, für {{5}} mehr pro Nacht. Sollen wir es für Sie reservieren?
```

VARIABLEN

- {{1}} Anrede und Nachname des Gastes
- {{2}} Anreisedatum
- {{3}} Zimmerkategorie des Upgrades
- {{4}} gebuchte Zimmerkategorie
- {{5}} Aufpreis pro Nacht

TIPP Bieten Sie ein bestimmtes Zimmer an und nennen Sie den Aufpreis pro Nacht, nicht einen neuen Gesamtpreis; zu einer klaren Wahl sagt man leichter Ja.



Vorlage 18 · UTILITY · Erster Tag, 07:00 Uhr

Logistik für Tagungsgäste

Grand Forum Congress Hotel · Kongresshotel, Frankfurt

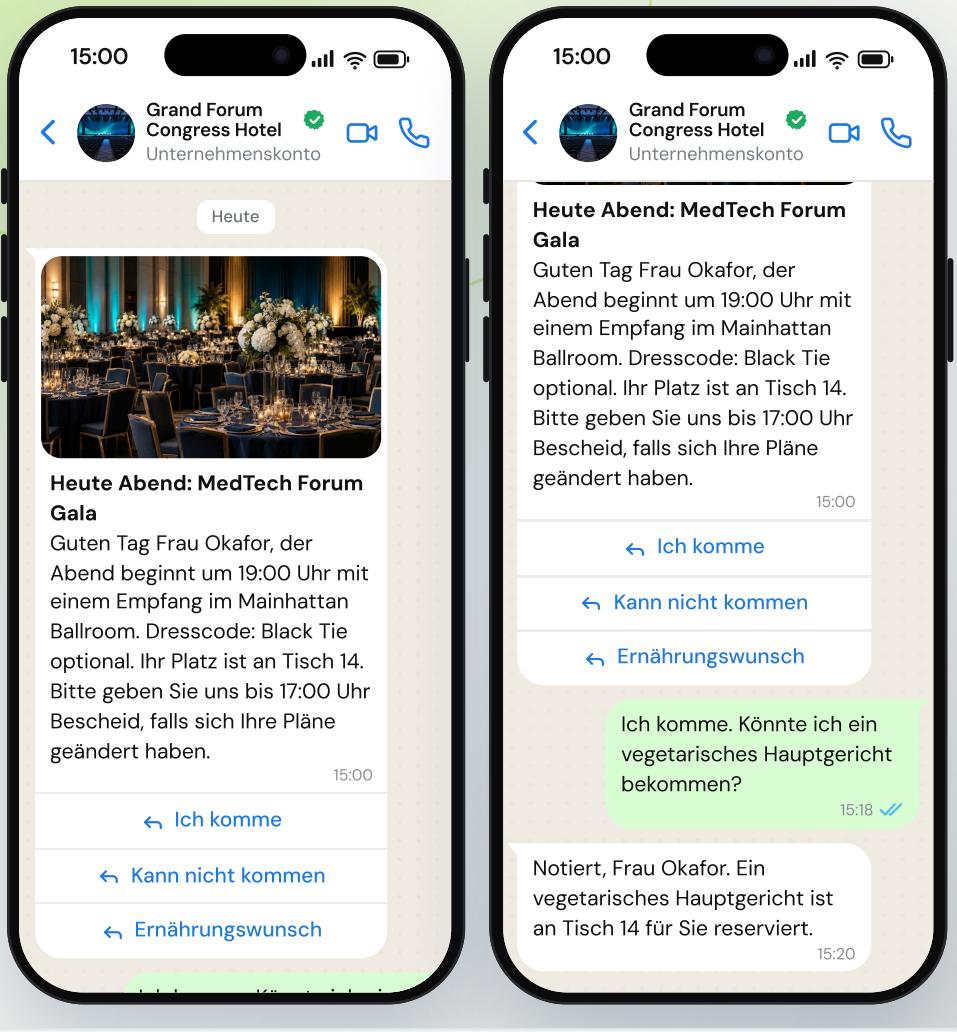
VORLAGE

```
*Willkommen beim {{1}}*
Guten Morgen {{2}}, die Registrierung öffnet um {{3}} Uhr im {{4}}, das erste Plenum beginnt um {{5}}. Ihr Badge liegt unter Ihrem Nachnamen bereit.
```

VARIABLEN

- {{1}} Name der Veranstaltung
- {{2}} Anrede und Nachname
- {{3}} Beginn der Registrierung
- {{4}} Ort der Registrierung
- {{5}} Zeit und Raum der ersten Session

TIPP Sie gilt als Utility, weil sich der Gast für diese Veranstaltung angemeldet hat; bleiben Sie bei der Logistik, ohne Sponsorenhinweise oder Dinner-Angebote.



Vorlage 19 · UTILITY · Tag der Gala, 15:00 Uhr

Erinnerung an das Gala-Dinner

Grand Forum Congress Hotel · Kongresshotel, Frankfurt

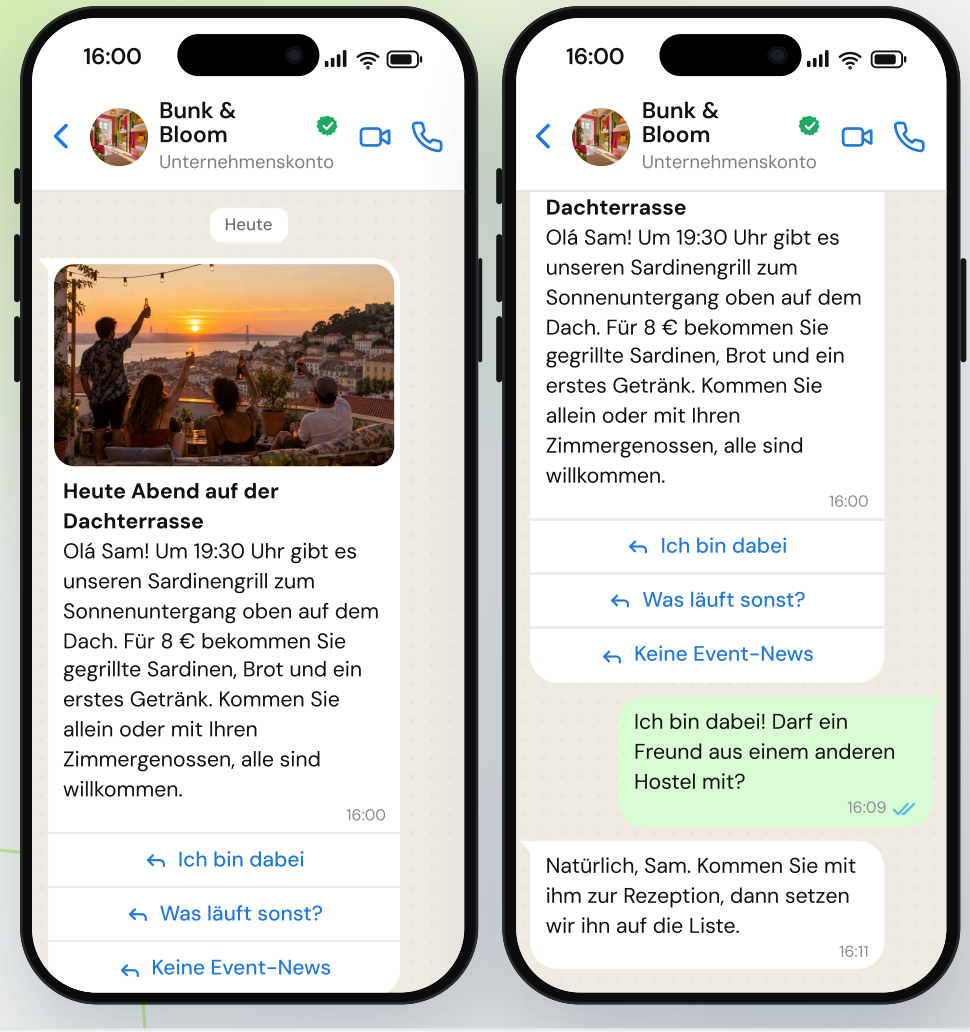
VORLAGE

```
*Heute Abend: {{1}}*
Guten Tag {{2}}, der Abend beginnt um {{3}} Uhr
mit einem Empfang im {{4}}. Dresscode: {{5}}.
Ihr Platz ist an Tisch {{6}}. Bitte geben Sie
uns bis {{7}} Uhr Bescheid, falls sich Ihre
Pläne geändert haben.
```

VARIABLEN

- {{1}} Name der Veranstaltung
- {{2}} Anrede und Nachname des Gastes
- {{3}} Beginn des Empfangs
- {{4}} Veranstaltungsort
- {{5}} Dresscode
- {{6}} Tischnummer
- {{7}} Frist für die Rückmeldung

TIPP Ein Button „Kann nicht kommen" macht Plätze frei und gibt der Küche lange vor dem Service die endgültige Zahl.



Vorlage 20 · MARKETING · Event-Tag, 16:00 Uhr

Social Event im Hostel

Bunk & Bloom · Backpacker-Hostel, Lissabon

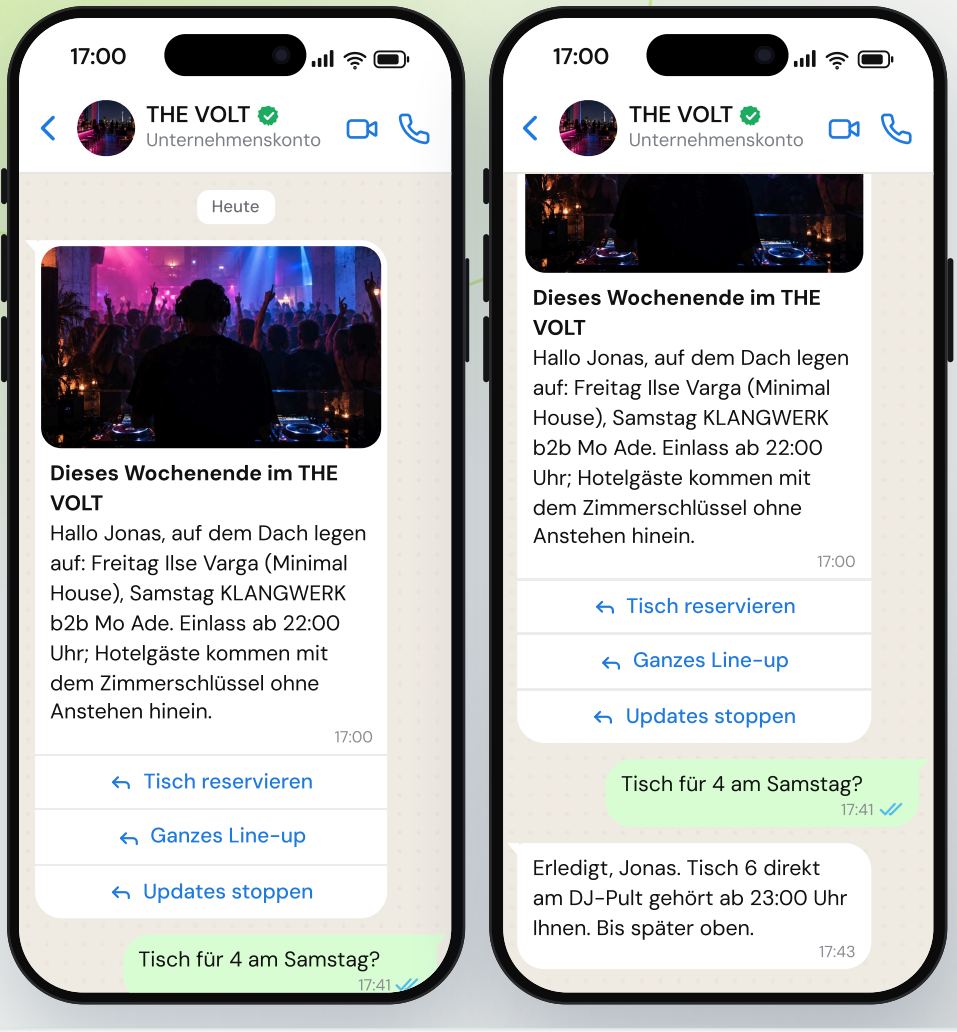
VORLAGE

```
*Heute Abend auf der Dachterrasse*
Olá {{1}}! Um {{2}} Uhr gibt es {{3}} oben auf dem Dach. {{4}} Kommen Sie allein oder mit Ihren Zimmergenossen, alle sind willkommen.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Startzeit
- {{3}} Name des Events
- {{4}} eine Zeile zu Preis und Leistungen

TIPP Hat der Gast Ihnen in den letzten 24 Stunden geschrieben, antworten Sie frei im Service-Fenster statt mit einer Marketing-Vorlage.



Vorlage 21 · MARKETING · Donnerstag, 17:00 Uhr

Line-up für die Partynacht

THE VOLT · Urbanes Lifestyle-Hotel, Berlin

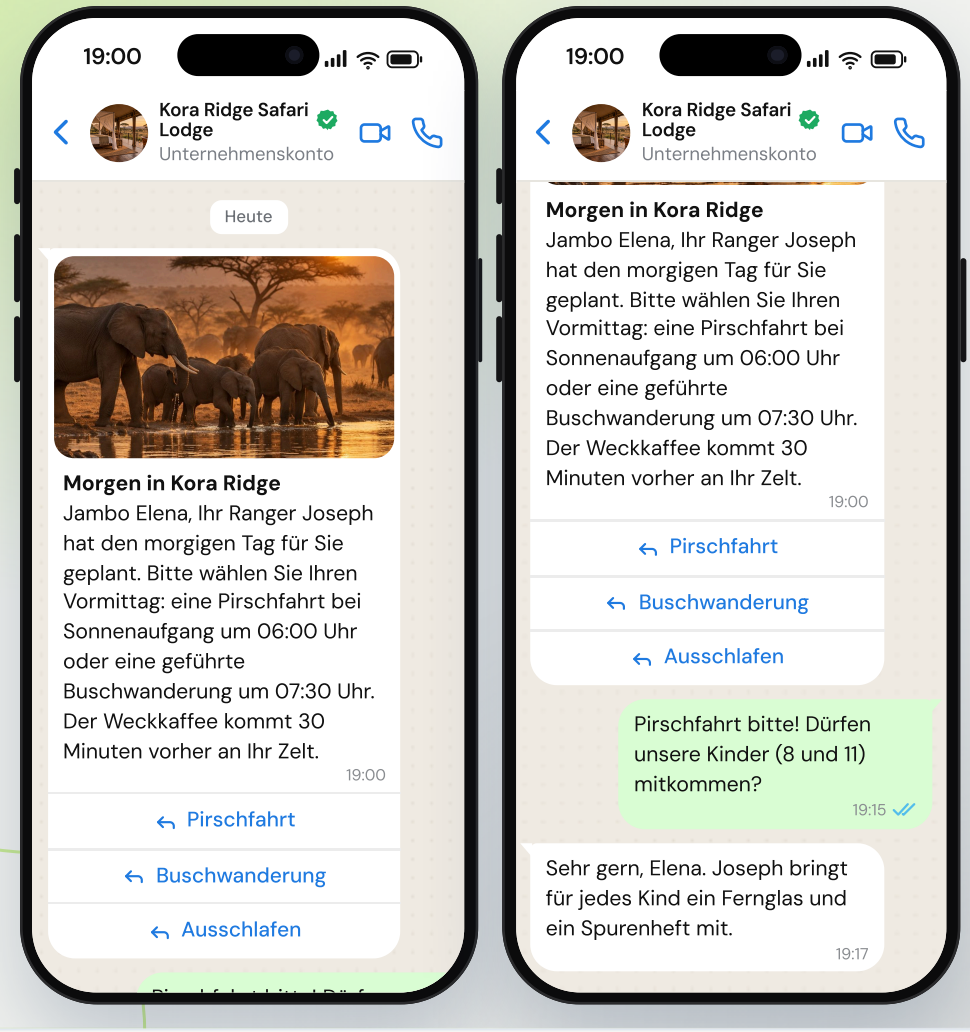
VORLAGE

```
*Dieses Wochenende im THE VOLT*
Hallo {{1}}, auf dem Dach legen auf: {{2}}.
Einlass ab {{3}} Uhr; Hotelgäste kommen mit dem
Zimmerschlüssel ohne Anstehen hinein.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Line-up, eine Zeile pro Abend
- {{3}} Einlasszeit

TIPP Halten Sie das Line-up bei zwei Zeilen und überlassen Sie die Details dem Button; senden Sie es nur an Hausgäste und Einheimische mit Opt-in.



Vorlage 22 · UTILITY · Abend der Anreise, 19:00 Uhr

Buchung von Safari-Aktivitäten

Kora Ridge Safari Lodge · Safari-Lodge, Kenia

VORLAGE

```
*Morgen in Kora Ridge*
Jambo {{1}}, Ihr Ranger {{2}} hat den morgigen Tag für Sie geplant. Bitte wählen Sie Ihren Vormittag: eine Pirschfahrt bei Sonnenaufgang um {{3}} Uhr oder eine geführte Buschwanderung um {{4}} Uhr. Der Weckkaffee kommt 30 Minuten vorher an Ihr Zelt.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Name des Rangers
- {{3}} Zeit der Pirschfahrt
- {{4}} Zeit der Buschwanderung

TIPP Aktivitäten, die in der Buchung enthalten sind, können als Utility laufen; kommt eine kostenpflichtige Ballonfahrt dazu, wird die Vorlage zu Marketing.

Vorlage 23 · UTILITY · Sonntagabend, nach Anmeldung

Programm im Kids Club

Sunny Cove Family Resort · Familienresort, Algarve

VORLAGE

```
*Diese Woche im Cove Club*
Hallo {{1}}, hier ist das Wochenprogramm für
{{2}}: {{3}}. Abgabe ab {{4}} Uhr im Clubhaus
neben dem Aqua Park. Bitte packen Sie
Sonnencreme, einen Hut und eine Trinkflasche ein.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Elternteils
- {{2}} Vorname des Kindes
- {{3}} drei Highlights der Woche
- {{4}} Abgabezeit

TIPP Nennen Sie das Kind, nicht nur die Eltern; das verknüpft die Nachricht mit seiner Anmeldung, und genau dieses Detail bleibt Familien in Erinnerung.

07

KAPITEL 7

Nach der Abreise: Gästebindung und Kampagnen

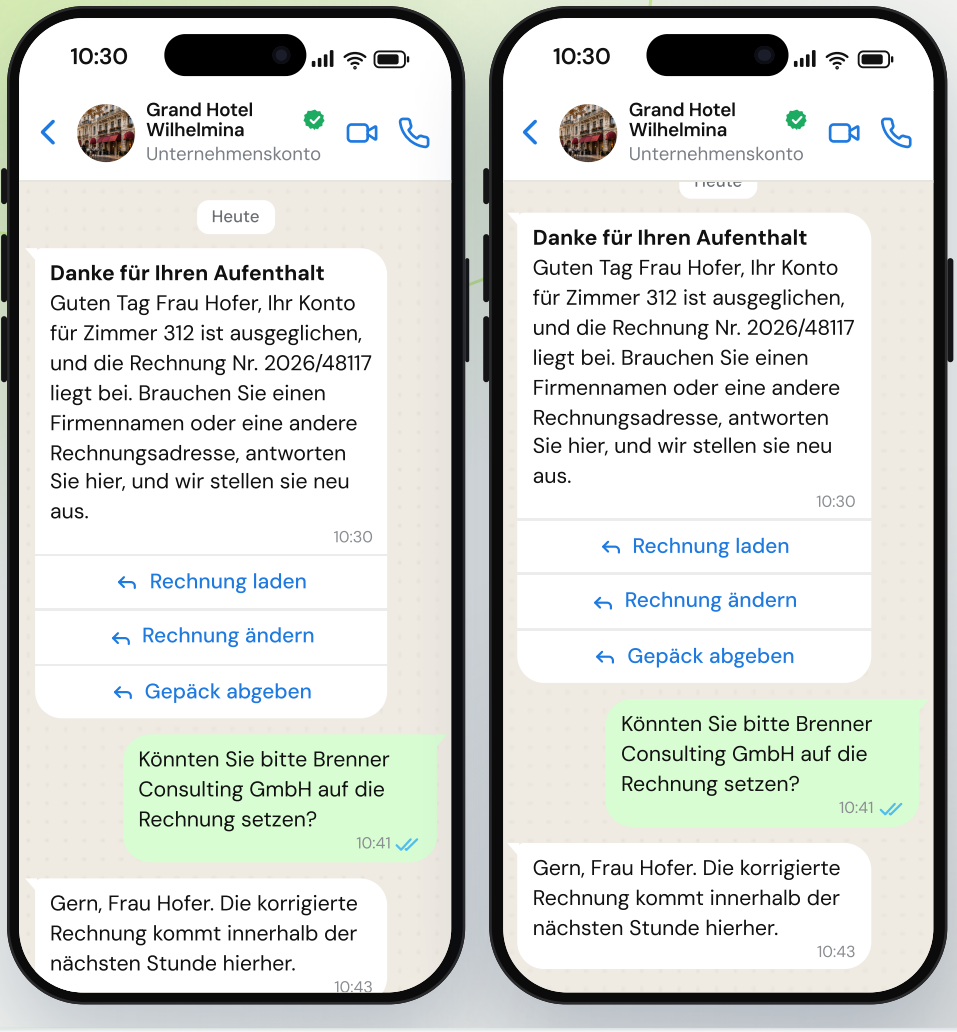
Sieben Vorlagen für die Zeit nach der Abreise, von der Rechnung und der Bewertung bis zu den Nachrichten, die Gäste in der nächsten Saison zurückbringen.

7 Vorlagen
Vorlage 24 bis 30

TIPP

Marketing-Limits und Abmeldungen

Meta begrenzt, wie viele Marketing-Vorlagen eine Person von Unternehmen erhält, und manche Sendungen werden zurückgehalten, bis der Gast antwortet. Geben Sie jeder Kampagne eine sichtbare Möglichkeit, Angebote abzubestellen, setzen Sie sie sofort um und senden Sie an Gäste mit Opt-in, nicht an alle früheren Gäste.



Vorlage 24 · UTILITY · 30 Min. nach dem Check-out

Check-out und Rechnung

Grand Hotel Wilhelmina · Historisches Grandhotel, Wien

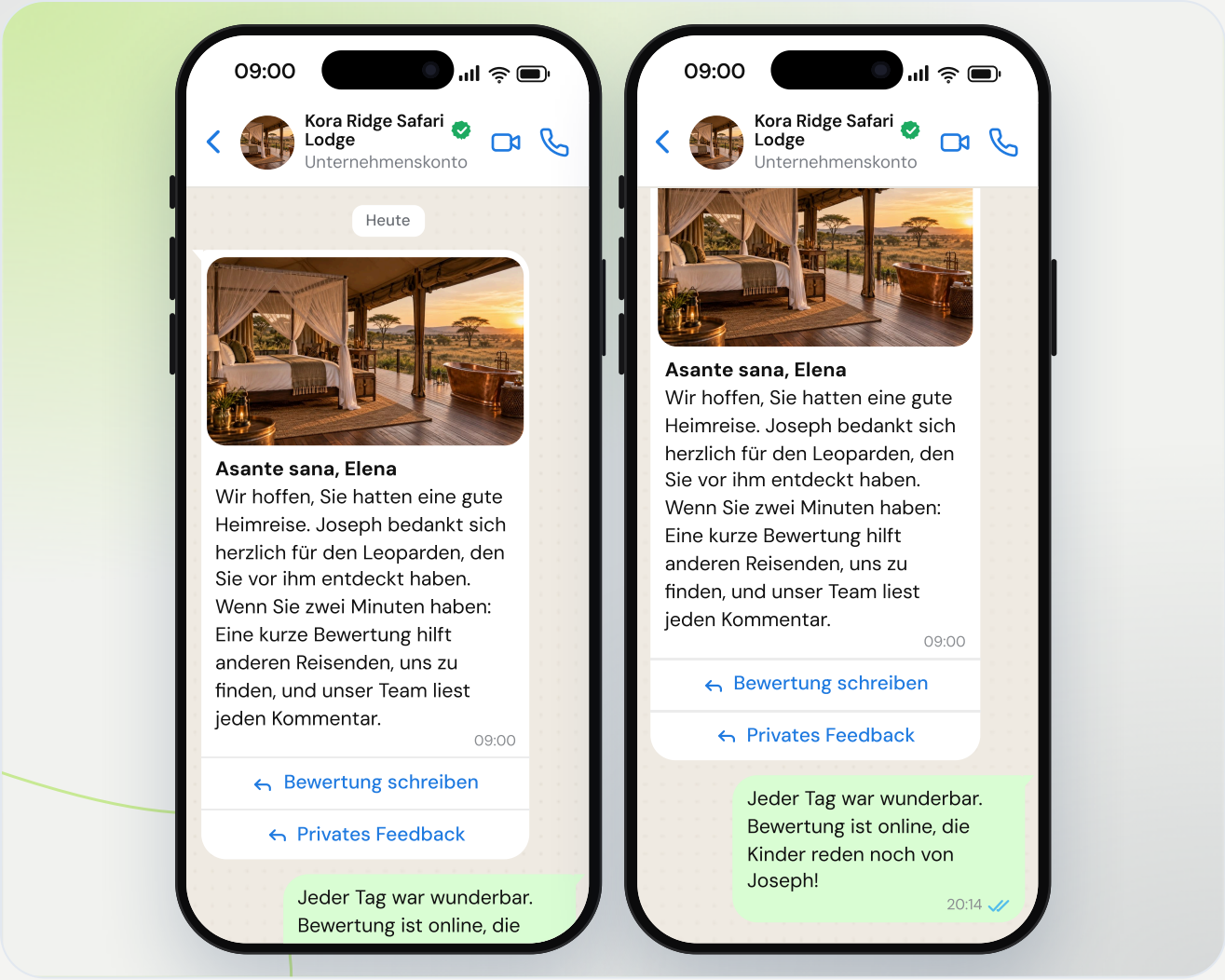
VORLAGE

```
*Danke für Ihren Aufenthalt*
Guten Tag {{1}}, Ihr Konto für Zimmer {{2}} ist ausgeglichen, und die Rechnung Nr. {{3}} liegt bei. Brauchen Sie einen Firmennamen oder eine andere Rechnungsadresse, antworten Sie hier, und wir stellen sie neu aus.
```

VARIABLEN

- {{1}} Anrede und Nachname des Gastes
- {{2}} Zimmernummer
- {{3}} Rechnungsnummer

TIPP Hängen Sie das PDF als Dokument-Kopfzeile an; der Chat wird dann zum Ort für Korrekturen statt der Telefonleitung der Rezeption.



Vorlage 25 UTILITY **2 Tage nach Abreise**

Bitte um Bewertung

Kora Ridge Safari Lodge · Safari-Lodge, Kenia

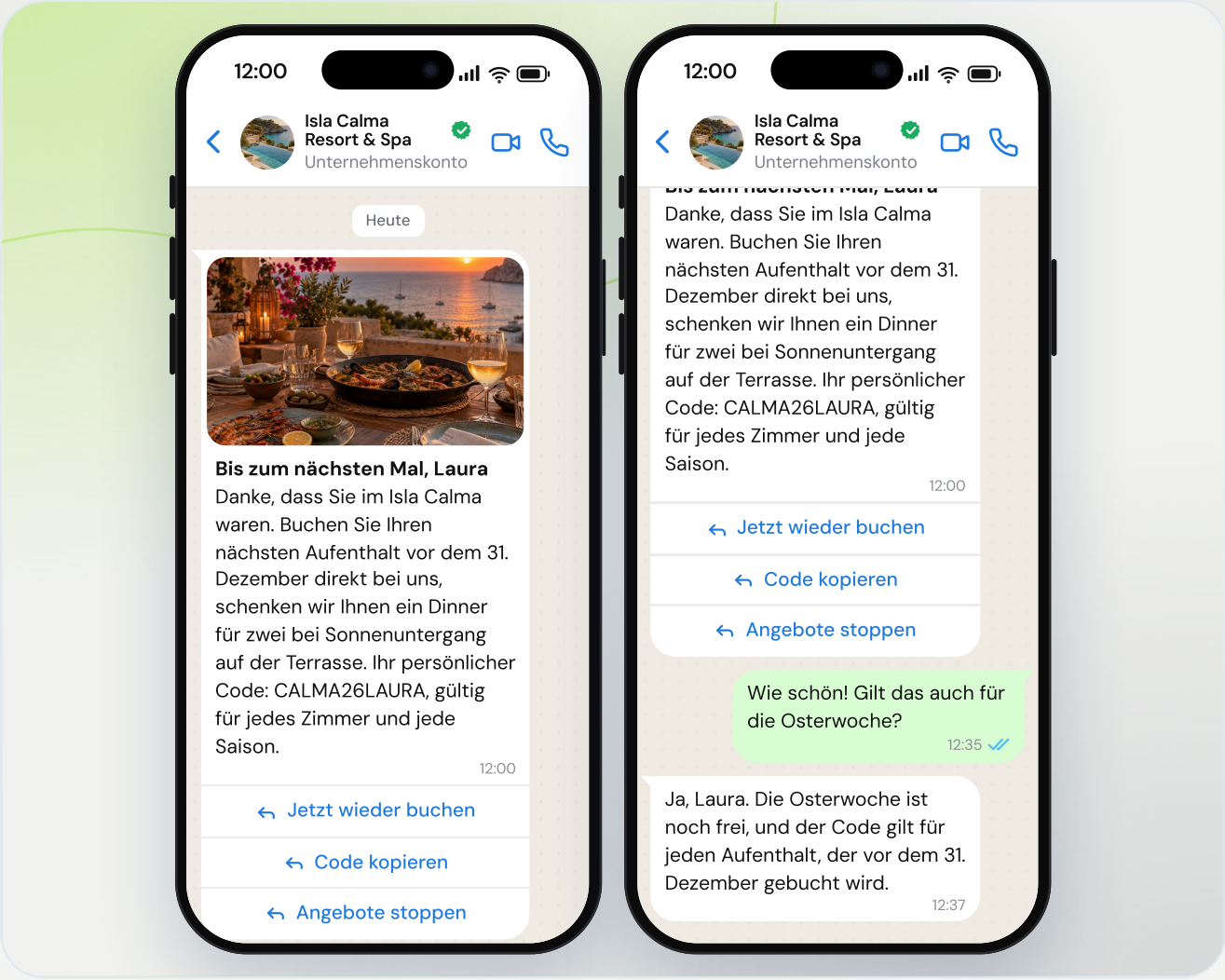
VORLAGE

```
*Asante sana, {{1}}*
Wir hoffen, Sie hatten eine gute Heimreise.
{{2}} bedankt sich herzlich für {{3}}. Wenn Sie
zwei Minuten haben: Eine kurze Bewertung hilft
anderen Reisenden, uns zu finden, und unser Team
liest jeden Kommentar.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Name des Rangers oder Gastgebers
- {{3}} ein Moment aus dem Aufenthalt

TIPP Ein echter Moment aus dem Aufenthalt lässt die Nachricht wie ein Dankeschön wirken, nicht wie eine Umfrage; fragen Sie jeden Gast, nicht nur die zufriedenen.



Vorlage 26 MARKETING 7 Tage nach Abreise

Dankeschön mit Direktbuchungsangebot

Isla Calma Resort & Spa · Strandresort, Mallorca

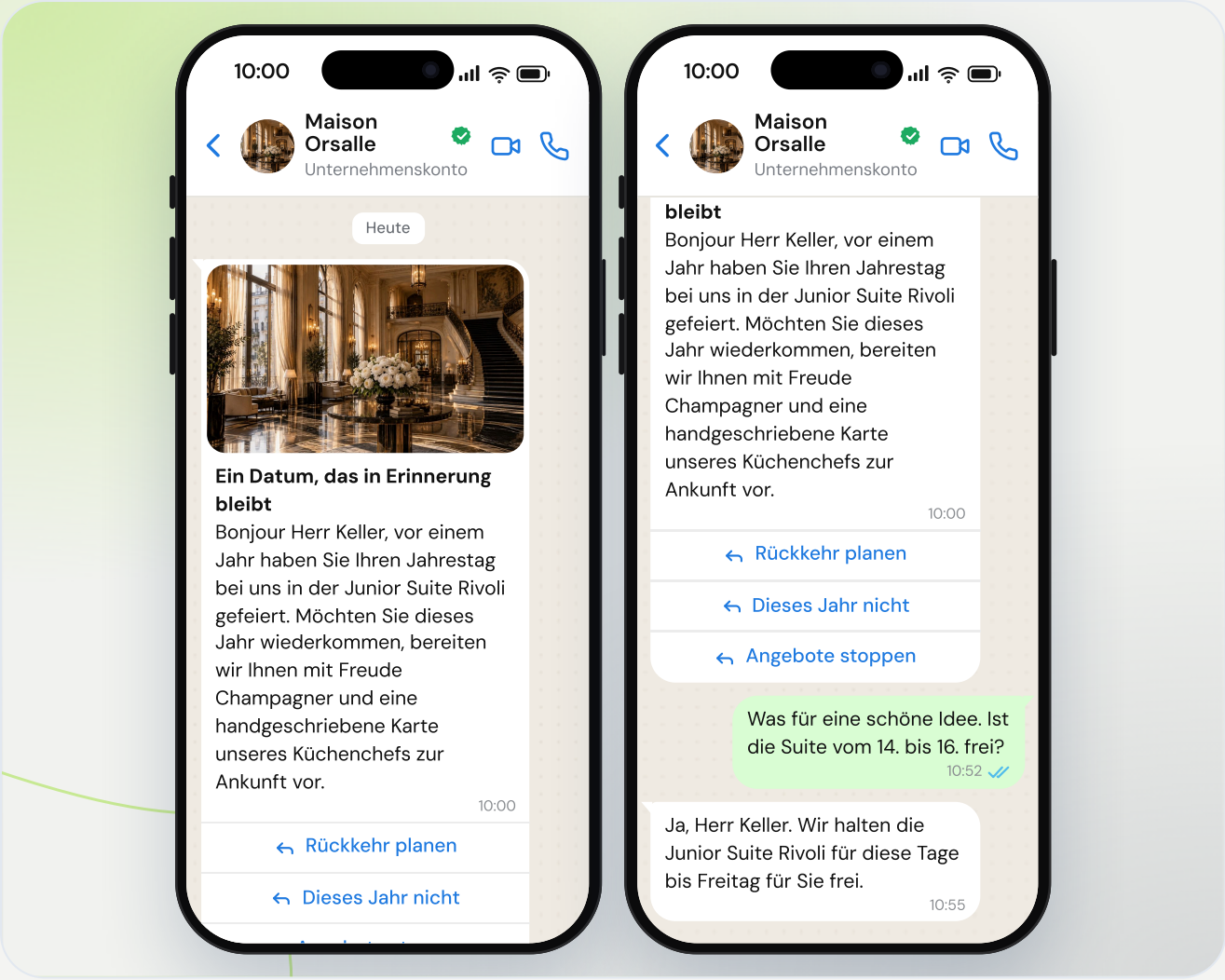
VORLAGE

```
*Bis zum nächsten Mal, {{1}}*
Danke, dass Sie im Isla Calma waren. Buchen Sie Ihren nächsten Aufenthalt vor dem {{2}} direkt bei uns, schenken wir Ihnen {{3}}. Ihr persönlicher Code: {{4}}, gültig für jedes Zimmer und jede Saison.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Buchungsfrist
- {{3}} Zusatzleistung
- {{4}} persönlicher Buchungscode

TIPP Geben Sie dem Aufenthalt etwas dazu, statt den Preis zu senken; das belohnt die Direktbuchung, ohne Ihre veröffentlichten Preise zu unterbieten.



Vorlage 27 MARKETING 10 Tage vor dem Jahrestag

Jahrestag

Maison Orsalle · Luxus-Palasthotel, Paris

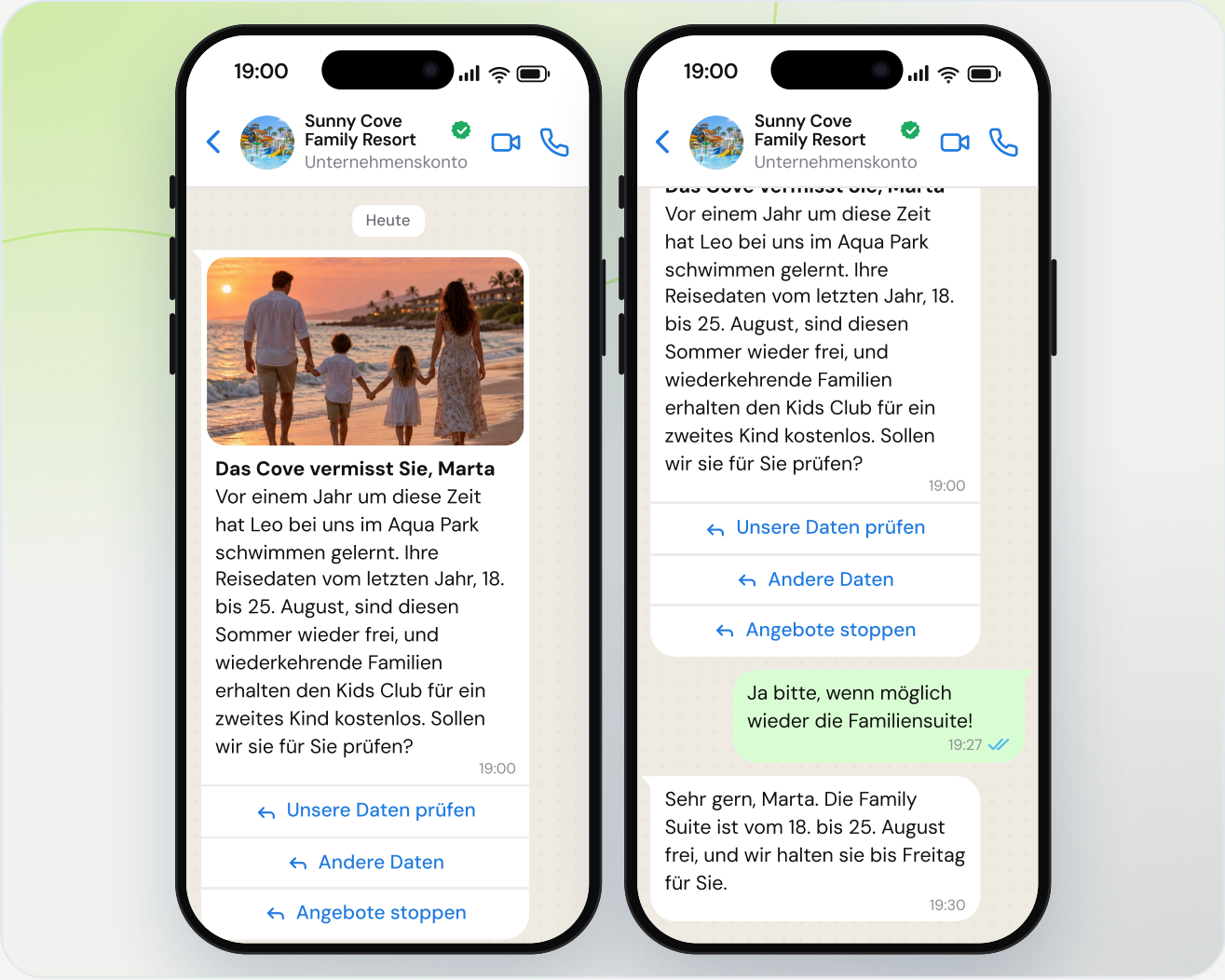
VORLAGE

```
*Ein Datum, das in Erinnerung bleibt*
Bonjour {{1}}, vor einem Jahr haben Sie Ihren Jahrestag bei uns in der {{2}} gefeiert. Möchten Sie dieses Jahr wiederkommen, bereiten wir Ihnen mit Freude {{3}} zur Ankunft vor.
```

VARIABLEN

- {{1}} Anrede und Nachname des Gastes
- {{2}} Suite oder Zimmer des letzten Aufenthalts
- {{3}} Willkommensaufmerksamkeit

TIPP Verwenden Sie nur Daten, die der Gast Ihnen mitgeteilt hat, etwa einen Anlass aus einer früheren Buchung, und stellen Sie sicher, dass seine Einwilligung das abdeckt.



Vorlage 28 MARKETING 11 Monate nach dem Aufenthalt

Rückgewinnung nach 11 Monaten

Sunny Cove Family Resort · Familienresort, Algarve

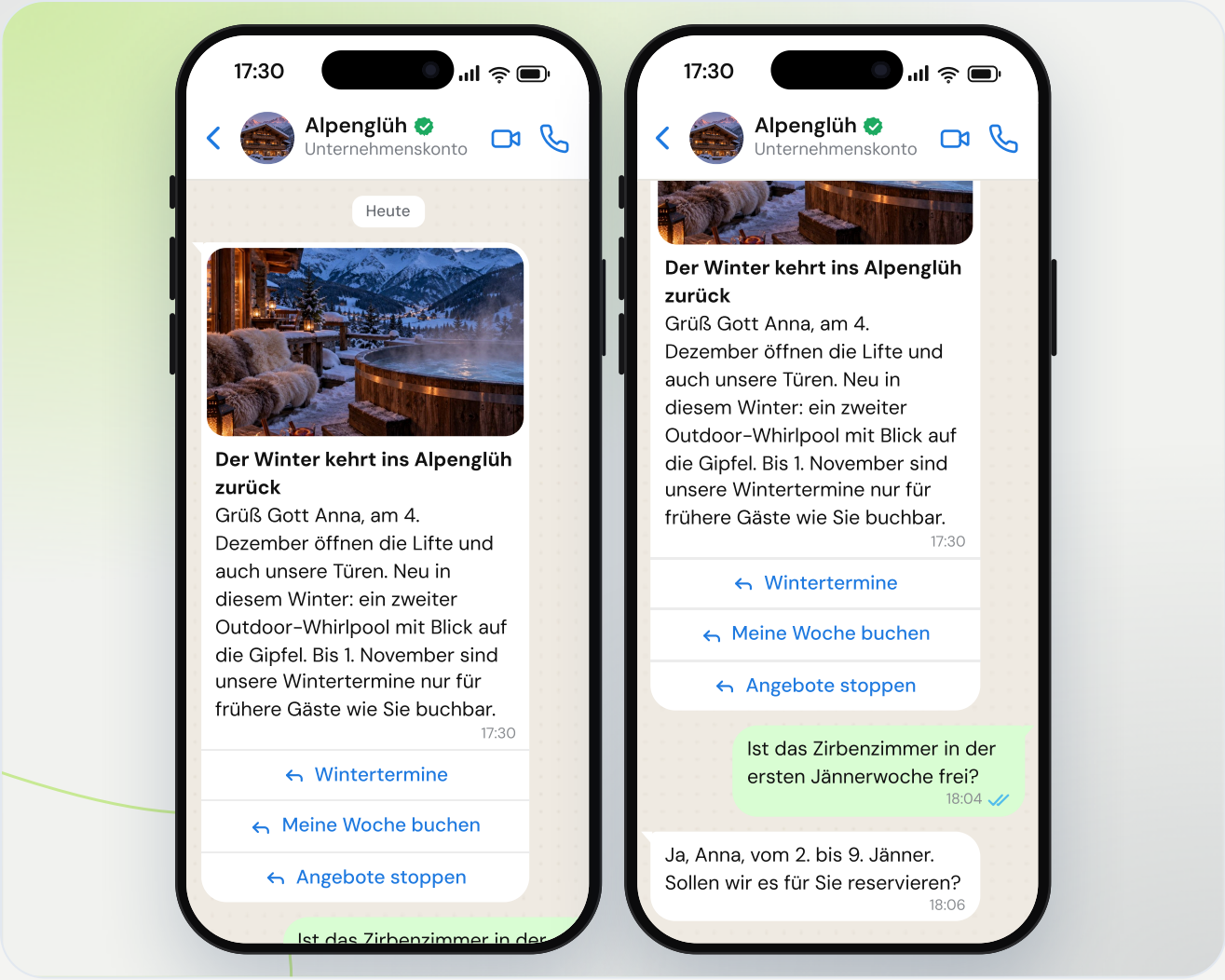
VORLAGE

```
*Das Cove vermisst Sie, {{1}}*
Vor einem Jahr um diese Zeit hat {{2}} bei uns
{{3}}. Ihre Reisedaten vom letzten Jahr, {{4}},
sind diesen Sommer wieder frei, und
wiederkehrende Familien erhalten {{5}}. Sollen
wir sie für Sie prüfen?
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Vorname des Kindes
- {{3}} eine Erinnerung an den Aufenthalt
- {{4}} Reisedaten vom Vorjahr
- {{5}} Vorteil für Stammgäste

TIPP Nach elf Monaten buchen die meisten Familien denselben Urlaub gerade wieder; beginnen Sie mit dem, was sie erlebt haben, nicht mit einem Rabatt.



Vorlage 29 MARKETING 6 Wochen vor der Eröffnung

Eröffnung der Wintersaison

Alpenglüh · Chalet-Hotel, Tirol

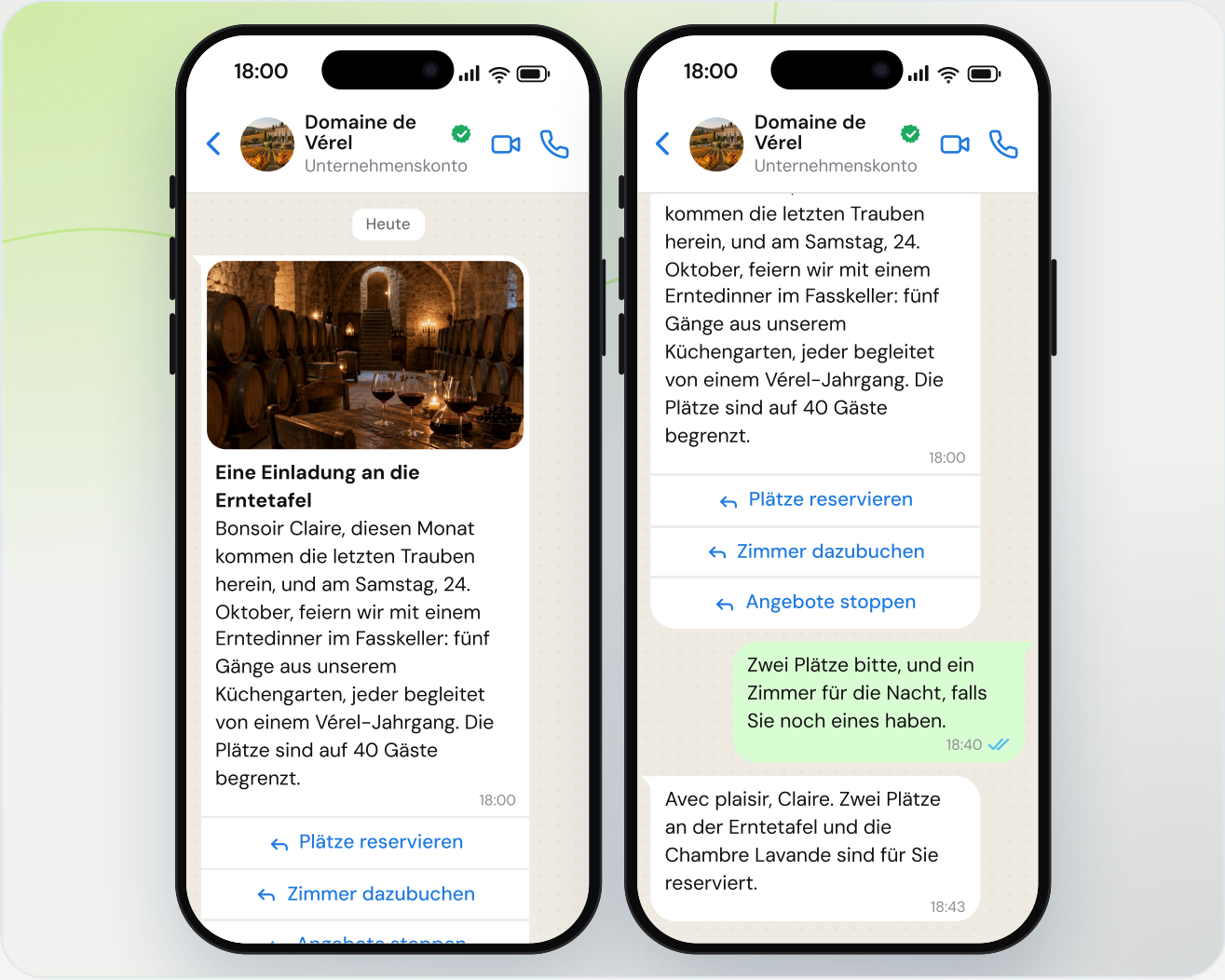
VORLAGE

```
*Der Winter kehrt ins Alpenglüh zurück*
Grüß Gott {{1}}, am {{2}} öffnen die Lifte und
auch unsere Türen. {{3}} Bis {{4}} sind unsere
Wintertermine nur für frühere Gäste wie Sie
buchbar.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Eröffnungsdatum
- {{3}} eine Zeile zu den Neuheiten
- {{4}} Start der öffentlichen Buchung

TIPP Schreiben Sie zuerst früheren Gästen, mit einem echten Vorteil wie früherem Buchungszugang, damit die Kampagne Treue belohnt, statt nur Lärm zu machen.



Vorlage 30 MARKETING 3 Wochen vor dem Dinner

Einladung zum Erntedinner

Domaine de Vérel · Weingut mit Landhaus, Luberon

VORLAGE

```
*Eine Einladung an die Erntetafel*
Bonsoir {{1}}, diesen Monat kommen die letzten Trauben herein, und am {{2}} feiern wir mit einem Erntedinner im {{3}}: {{4}}. Die Plätze sind auf {{5}} Gäste begrenzt.
```

VARIABLEN

- {{1}} Vorname des Gastes
- {{2}} Datum des Dinners
- {{3}} Ort auf dem Weingut
- {{4}} eine Zeile zum Menü
- {{5}} Anzahl der Plätze

TIPP Nennen Sie einmal eine echte Platzbegrenzung und lassen Sie die Einladung wirken; Metas Richtlinie schließt Drucktaktiken aus.

08

KAPITEL 8

So erzielen Sie die besten Ergebnisse

Eine freigegebene Vorlage ist erst der Anfang. Ergebnisse entstehen durch Timing, Relevanz und einen Kanal, der bei Meta einen guten Stand behält, und dadurch, dass Sie antworten, wenn der Gast zurückschreibt.

Sechs Gewohnheiten von Hotels, die WhatsApp gut nutzen

1. **Am Tag des Gastes ausrichten**
   Senden Sie in der Ortszeit des Gastes, idealerweise zwischen spätem Vormittag und frühem Nachmittag, und nie nachts. Binden Sie jede Nachricht an den Aufenthalt, nicht an Ihren Kampagnenkalender: die Anfahrt am Morgen der Anreise, das Late-Check-out-Angebot am Abend vor der Abreise. Beschränken Sie Marketing auf etwa eine Nachricht pro Gast alle ein bis zwei Wochen.

2. **Mehr als den Vornamen personalisieren**
   Nutzen Sie, was Sie wissen: Anreisedatum, Zimmerkategorie, Anzahl der Nächte, Mitreisende, Reiseanlass. Senden Sie das Spa-Angebot an das Paar mit drei Nächten und das Frühstück zum Mitnehmen an den Gast mit dem Flug um 06:00 Uhr. Eine Nachricht, die an alle gehen könnte, liest sich wie Spam, und Gäste melden sie als Spam.

3. **Einen klaren Button anbieten**
   Setzen Sie den Nutzen in die erste Zeile, denn sie erscheint als Vorschau in der Chatliste. Bieten Sie dann ein oder zwei Schnellantworten („Tisch reservieren“, „Diesmal nicht“) oder einen einzigen Link an. Jedes Tippen auf eine Schnellantwort öffnet das 24-Stunden-Fenster, sodass Ihr Team oder Ihre KI das Gespräch fortsetzen kann.

4. **In der Sprache des Gastes schreiben**
   Reichen Sie jede Vorlage in den Sprachen ein, die Ihre Gäste tatsächlich sprechen, und senden Sie die Version, die zur Sprache in der Reservierung passt. Schreiben Sie muttersprachlich, statt Wort für Wort zu übersetzen: Deutsche Gäste erwarten das „Sie“, österreichische den „Jänner“.

5. **Messen, was danach passiert**
   Öffnungen verraten wenig. Messen Sie Antworten, Button-Klicks, Link-Klicks mit UTM-Parametern und was danach gebucht wurde. Prüfen Sie Ihre Zustellberichte auf fehlgeschlagene Nachrichten und Metas Fehlercodes, und nehmen Sie Vorlagen außer Betrieb, die ignoriert werden.

6 **Sperren vermeiden**
Senden Sie nur an Gäste mit Opt-in, halten Sie Angebote aus Utility-Vorlagen heraus und stoppen Sie eine Kampagne, sobald die Qualität einer Vorlage sinkt. Kaufen oder importieren Sie nie Nummernlisten für einen Massenversand an Erstkontakte, und senden Sie nie dieselbe Marketing-Vorlage nach Zeitplan an die gesamte Datenbank.

Metas Leitplanken auf einen Blick

Leitplanke	So funktioniert es	Was zu tun ist
Messaging-Limit	Neue Portfolios erreichen außerhalb des Fensters 250 Personen pro Tag; 2.000 nach der Unternehmensverifizierung, dann 10.000, 100.000 und unbegrenzt	Verifizieren Sie Ihr Unternehmen früh; bei hoher Qualität steigen die Limits automatisch
Marketing-Limit pro Gast	Meta begrenzt, wie viele Marketing-Vorlagen eine Person insgesamt von Unternehmen erhält, abhängig von ihrem Engagement	Bei Fehler 131049 mindestens 24 Stunden warten; nicht wiederholt neu senden
Vorlagenqualität	Bewertet als hoch, mittel oder niedrig, anhand von Blockierungen, Meldungen und Leseraten	Bei niedriger Qualität wird eine Vorlage für 3, dann 6 Stunden pausiert, danach deaktiviert
Durchsetzung auf Kontoebene	Wiederholter Spam oder falsch eingestufte Vorlagen führen zu Verwarnungen, dann zu Sperren	Lesen Sie jede Verwarnung; Sperren reichen von 1 Tag bis zur Kontosperre
US-Nummern	Meta stellt keine Marketing-Vorlagen an US-Nummern mit +1 zu	An US-Gäste nur Utility-Nachrichten senden

Wo chatlyn hilft

Die richtige Vorlage im richtigen Moment an den richtigen Gast zu senden ist Routinearbeit, und die Antworten kommen zu jeder Tageszeit. chatlyn ist das erste AI-Native GRM: Es liest Ihre Reservierungen aus dem PMS, führt Buchungen, Umsatz und jede Konversation in einem Gästeprofil zusammen und nutzt dieses Profil, um die Journey zu senden und dem Gast zu antworten. Die KI nimmt selbst nie eine Buchung vor; sagt ein Gast Ja zu einem Angebot, führt sie ihn zu Ihrer Buchungsmaschine oder übergibt an Ihr Team, das sich darum kümmert.

Was chatlyn für Ihre WhatsApp-Vorlagen tut

PMS-Ereignisse

Journeys, ausgelöst durch Buchungsdaten

Vorlagen werden gesendet, wenn Ihr PMS eine Buchung, eine Anreise, einen Check-in oder Check-out, das Ende eines Aufenthalts oder eine Stornierung meldet, befüllt mit Reisedaten, Zimmer und Buchungsnummer des Gastes, in der Sprache der Reservierung. Im Testmodus gehen sie zuerst an Ihre eigene Nummer.

Inbox

Eine gemeinsame Inbox für die Antworten

Antworten landen in einer Inbox mit WhatsApp, E-Mail, Webchat, Booking.com, Messenger und Instagram. Jede Konversation hat eine verantwortliche Person und interne Notizen, und ein Badge zeigt, wie lange das 24-Stunden-Fenster noch offen ist; schließt es sich, bietet das Eingabefeld Ihre freigegebenen Vorlagen an.

KI

KI-Antworten im Servicefenster

Auf WhatsApp beantwortet die KI Routinefragen in der Sprache des Gastes und im Ton Ihres Hauses, ausschließlich aus Ihrem eigenen Wissen: Dateien und Seiten Ihrer Website. Sie übergibt das Gespräch an einen Menschen, wenn der Gast danach fragt oder wenn sie nicht weiterhelfen kann.

Upselling

Angebote, die der Gast mit einem Tippen annimmt

Journeys verketten hinter einer Eröffnungsvorlage interaktive Nachrichten mit Buttons und Listen und können einen Gast, der auf „Ja, mehr erfahren“ tippt, für das Follow-up zu einer Liste hinzufügen. Getrackte Links zeigen, welche Schritte Gäste anklicken.

Vorlagen

Vorlagen, die die Prüfung bestehen

Ein Compliance-Check markiert zu lange Textkörper, Buttons und Variablenfehler vor dem Einreichen. Die KI hilft Ihnen, jede Vorlage zu schreiben, zu verbessern und zu übersetzen, und jede Sprache wird bei Meta zur Freigabe eingereicht.

Qualität

Zustellbarkeit im Blick

Die Einstellungen der WhatsApp-Inbox zeigen Ihr Messaging-Limit und Ihre Qualitätsbewertung, und das Zustellprotokoll listet jede Sendung mit Status und, falls sie fehlschlägt, mit Metas Fehlergrund.

Vorlagen manuell senden oder mit chatlyn

VORLAGEN MANUELL SENDEN

- Jemand zieht die Anreisen von morgen aus dem PMS und kopiert Namen und Daten in jede Nachricht
- Nachrichten vor der Anreise gehen hinaus, wenn das Team Zeit hat, und stornierte Gäste erhalten sie trotzdem
- Antworten landen auf einem Telefon, und niemand weiß, ob das 24-Stunden-Fenster noch offen ist
- Fragen in der Nacht warten bis zur Frühschicht
- Jeder Gast erhält dasselbe Angebot, egal wie sein Aufenthalt aussieht
- Eine fehlgeschlagene Nachricht fällt erst auf, wenn sich der Gast beschwert

MIT CHATLYN

- PMS-Ereignisse befüllen jede Vorlage aus der Reservierung und senden sie zum festgelegten Zeitpunkt
- Eine Stornierung stoppt die ausstehenden Nachrichten dieser Buchung
- Antworten kommen in einer gemeinsamen Inbox an, mit Live-Badge für das Fenster und griffbereiter Vorlagenauswahl
- Die KI beantwortet Routinefragen rund um die Uhr und übergibt den Rest an Ihr Team
- Mit Live-Segmenten wie „Anreise heute“ oder „Abreise morgen“ geht jedes Angebot an die Gäste, zu denen es passt
- Das Zustellprotokoll zeigt jede Sendung, ihren Status und Metas Fehlergrund

> Mit chatlyn haben wir die Gästekommunikation in unserem Spa zu einem Umsatztreiber gemacht: 95% Öffnungsrate bei WhatsApp-Kampagnen und 86% der Anfragen ohne Zutun des Teams beantwortet.

Bernhard Sänger, Director of Operations, Spa Resort Geinberg [übersetzt]

chatlyn

Von der Vorlage zum Gespräch

Eine Vorlage öffnet das Fenster; im Gespräch bucht der Gast den Tisch, fragt nach dem Spa oder erwähnt den Jahrestag. chatlyn hält dieses Gespräch im Gästeprofil fest, sodass die nächste Nachricht und der nächste Aufenthalt bei dem ansetzen, was der Gast Ihnen bereits erzählt hat.

QUELLEN

Quellen

1 360dialog: WhatsApp template elements and limits
https://docs.360dialog.com/docs/resources/templates/template-elements

2 Meta for Developers: template category guidelines
https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/updates-to-pricing/new-template-guidelines

3 WhatsApp Business Messaging Policy
https://whatsappbusiness.com/policy/

4 Clickatell: per-user marketing template limits
https://clickatell.com/help-center/whatsapp/message-templates/what-are-per-user-marketing-template-limits

5 Google: prohibited and restricted content (reviews)
https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7400114

6 Meta for Developers: Pricing on the WhatsApp Business Platform (updated 30 Sep 2026)
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing

7 Meta for Developers: Upcoming pricing updates for Meta Business Agent, service and utility messages
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing/non-template-messages

8 Meta for Developers: Template categorization
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/template-categorization

9 Meta for Developers: Templates overview
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/overview

10 Meta for Developers: Template components
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/components

11 Meta for Developers: Template review
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/template-review/

12 Meta for Developers: Template quality rating
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/template-quality/

13 Meta for Developers: Template pausing
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/template-pausing/

14 Meta for Developers: Messaging limits
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/messaging-limits/

15 Meta for Developers: Per-user marketing template limits
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/marketing-templates/per-user-limits/

16 Meta for Developers: Get opt-in for WhatsApp
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/getting-opt-in/

17 Meta for Developers: Policy enforcement
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/policy-enforcement/

18 Meta for Developers: Media (supported sizes)
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/business-phone-numbers/media/

19 Meta for Developers: Local storage
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/local-storage/

20 WhatsApp Business Messaging Policy
https://business.whatsapp.com/policy

21 WhatsApp Business Data Processing Terms
https://www.whatsapp.com/legal/business-data-processing-terms

22 WhatsApp Business Data Transfer Addendum
https://www.whatsapp.com/legal/business-data-transfer-addendum

23 Regulation (EU) 2016/679 (GDPR)
https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj

24 § 7 UWG (Germany), Unzumutbare Belästigungen
https://www.gesetze-im-internet.de/uwg_2004/__7.html

25 § 174 TKG 2021 (Austria), Unerbetene Nachrichten
https://www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20011678&Paragraf=174

26 TechCrunch: WhatsApp now has more than 3 billion monthly users (May 2025)
https://techcrunch.com/?p=3001817

27 Bundesnetzagentur: consumer survey on online communication services (10 Nov 2023)
https://bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2023/20231110_VerbraucherOnlineKomm.html

28 WhatsApp Business / Kantar: State of Business Messaging 2025
https://whatsappbusiness.com/resources/resource-library/state-of-business-messaging/

29 eviivo: survey on guest communication preferences (21 Nov 2025)
https://eviivo.com/blog/eviivo-survey-communication-preferences/

30 chatlyn case study: Hotel Enzian Obertauern
https://chatlyn.com/en/case-studies/enzian-obertauern/

31 chatlyn case study: IMLAUER Group
https://chatlyn.com/en/case-studies/imlauer-group/

32 Meta for Developers: WhatsApp template review
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/templates/template-review

33 Meta for Developers: Sending messages and the customer service window
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/messages/send-messages

34 Twilio: WhatsApp message template approvals and statuses
https://twilio.com/docs/whatsapp/tutorial/message-template-approvals-statuses

chatlyn

IHR NÄCHSTER SCHRITT

Ihre Guest Journey auf WhatsApp erleben

In einer kurzen Demo verbinden wir Ihr PMS und zeigen die Nachrichten, die Ihre Gäste vor, während und nach dem Aufenthalt erhalten würden, im richtigen Moment gesendet und beantwortet, sobald die Gäste reagieren.

- Vorlagen vor der Anreise, am Anreisetag und nach dem Aufenthalt, ausgelöst durch die Buchungsereignisse Ihres PMS
- Die KI beantwortet Rückfragen Ihrer Gäste aus Ihrem eigenen Wissen, mit Ihrem Team im Hintergrund
- Ein Gästeprofil mit Buchungen, Umsatz und jeder Konversation

Demo buchen

chatlyn.com