

# PRESSEMITTEILUNG

**CMS Reich-Rohrwig Hainz  
Rechtsanwälte GmbH**

Gauermannngasse 2  
1010 Wien  
Österreich

cms.law

T +43 1 40443-4000  
F +43 1 40443-94000  
E presse@cms-rrh.com

**Datum** 13. August 2018  
**Seite(n)** 3  
**Betreff** **CMS Studie:  
Finding the Balance: Human touch vs High tech**

---

## Hotellerie & Gastgewerbe generieren 30% ihrer Erträge durch Millennials

Die Key-Findings der CMS Studie „Finding the Balance: Human touch vs High tech“:

- **13% ihres Einkommens geben Millennials für Urlaube aus**
- **13% ihres Einkommens geben Millennials in Bars und Restaurants aus**
- **72% der Millennials schätzen die Interaktion mit dem Hotel- und Restaurantpersonal**
- **47% der Millennials möchten ihr Essen vor ihrer Ankunft im Restaurant bestellen**

Laut Schätzungen von Hoteliers und Gastronomen stammt ein Drittel ihres jährlichen Einkommens heute von der Millennium-Generation. Dies geht aus der neuesten Studie der internationalen Rechtsanwaltskanzlei CMS in ihrem neuen Bericht *Finding the Balance: Human touch vs High tech* hervor.

Da die Mehrzahl der Millennials (60%) entweder bei ihren Eltern oder zusammen mit einem Partner ohne Kinder lebt, ist ihre Kaufkraft im Urlaub und in der Gastronomie (26% ihres Gesamteinkommens) von enormer Bedeutung für diese Branchen. Im Durchschnitt machen die Millennials 2,5 Wochen im Jahr Urlaub und essen vier Mal im Monat auswärts.

In einer von FTI Consulting für CMS im April und Mai 2018 durchgeführten Studie wurden Besitzer, Betreiber, Investoren und Manager von Hotels und Restaurants in zehn Ländern weltweit nach dem Einfluss der Millennium-Generation auf ihre Branchen gefragt. Außerdem wurden mehr als 5.000 Millennials in 18 Ländern zu ihrer Freizeitgestaltung und der Bedeutung von Technologie in ihrem Leben interviewt.

Hotelbetreiber, die Millennials regional und international ansprechen möchten, sollten sich weniger auf familiengerechte Unterbringung und mehr auf romantische Rückzugsorte oder Zimmer für miteinander verreisende Freunde konzentrieren. Gestützt auf die digitalen Medien sind die Millennials ständig auf der Suche nach attraktiven Angeboten und Schnäppchen.

Gregor Famira, Leiter der Gruppe Hotellerie & Freizeitindustrie bei CMS in Wien, meint dazu: „Die beträchtliche Kaufkraft der Millennials hat großen Einfluss auf die Branche. Unserer Studie zufolge machen die Millennials bereits 28% der Erträge in der Hotellerie und 29% im Gastgewerbe aus. Hotels und Restaurants müssen sich jedoch vor Stereotypen hüten, wenn sie auf die heranwachsende Generation mit der höchsten Technikaffinität eingehen wollen. Den typischen Millennial gibt es nicht, und viele legen bei der Entscheidung, wo sie wohnen oder essen wollen, immer noch mehr Gewicht auf die menschliche Note als auf die Technik.“

Da jedoch 90% der Befragten der Meinung sind, dass ihre Unternehmen die Erwartungen der Millennials im Gastgewerbe unterschätzen, bemühen diese sich derzeit nach Kräften, ihre Betriebe schnellstmöglich zukunftssicher aufzustellen (83%).

Bei der Auswahl eines Hotels oder Restaurants zählt für Millennials die an einem Ort verfügbare Technik (4%) weniger als traditionelle Elemente wie Kosten (38%) und Lage (17%); dies gilt auch für Geschäftsreisende. Die Technik spielt jedoch durchaus eine wichtige Rolle, wobei die beliebtesten technischen Features in Hotels schnelles WLAN (66%), eine App für Hotelservices (49%), Musik-Streaming (37%) und ein Tablet im Zimmer zur Steuerung der Raumfunktionen (35%) sind.

„Es gibt eine gute Nachricht für die Gastronomen. Die Millennials essen durchschnittlich vier Mal im Monat auswärts, also öfter, als sie sich Essen nach Hause liefern lassen. In einem wettbewerbsintensiven Marktumfeld nutzt die Branche Technologien, um neue Kunden anzulocken und ein besseres Restauranterlebnis zu vermitteln“, ergänzt Thomas Page, Leiter der CMS-weiten Praxisgruppe Hotellerie & Freizeitindustrie.

Als technologische Verbesserung in Restaurants wünschen sich die befragten Millennials am häufigsten die Möglichkeit der Bestellung von Speisen und Getränken bereits vor der Ankunft im Lokal (47%), der Bezahlung über eine App (44%) sowie die elektronische Essensbestellung vor Ort (34%). In vielen Lokalen ist dies bereits Realität.

Als Reaktion auf die erwarteten Wünsche der Kunden haben 52% der Gastwirte bereits Technologien zur Bestellung von Speisen und Getränken vor der Ankunft im Lokal und 39% zur Bezahlung der Rechnung online oder über eine App eingeführt. 28% der Gastwirte beabsichtigen die Einführung einer interaktiven elektronischen Speisekarte, auf der die Speisen in 3D zu sehen sind, und fast ein Viertel (23%) rechnet mit der Einführung der Option, mit einem virtuellen Begleiter über einen interaktiven Bildschirm speisen zu können, was zur Meinung von 20% der Millennials passt, die finden, dass dies ihr Restauranterlebnis verbessern würde.

Dennoch bevorzugt eine überwältigende Mehrheit von 76% der Millennials immer noch den Kontakt zu Menschen während ihres Restaurantbesuchs – somit bedeutet dies keinesfalls das Ende der menschlichen Komponente und den Beginn der totalen Automatisierung. Sie legen auch großen Wert auf Originalität, wobei 53% eine „neue Erfahrung“ als wichtiges Kriterium bei der Auswahl eines Restaurants anführen.

Überraschenderweise kommen manche Technologien bei den Millennials nicht so gut an. Auf die Frage, welche Arten von Technologien ihr Restauranterlebnis verbessern würden,

nennen nur 16% virtuelle 3D-Unterhaltung. Hingegen erwarten 28% der Gastwirte die Einführung von virtueller 3D-Unterhaltung in ihren Restaurants innerhalb von fünf Jahren.

Es überrascht nicht, dass Internetbewertungen eine immer größere Rolle bei den Reservierungswünschen spielen, somit werden die Branchenstandards durch Online-Reservierung in die Höhe geschraubt. 25% der Millennials wären bereit, bei ausgezeichneten Bewertungen auf Social Media in einem Restaurant mehr zu bezahlen.

Die Studie (in englischer Sprache) steht Ihnen zum kostenlosen [Download auf unserer Website zur Verfügung](#).

Ein Foto von Gregor Famira zur kostenlosen Verwendung finden Sie [hier](#). (© Michael Sazel)

- ENDE -

#### **Kontakt:**

##### **Kristijana Lastro**

Head of Marketing & Communications

T +43 1 40443 4000

E [kristijana.lastro@cms-rrh.com](mailto:kristijana.lastro@cms-rrh.com)

Diese sowie weitere Pressemitteilungen stehen Ihnen auf unserer Homepage unter [cms.law](#) zum Download zur Verfügung.

#### **Über CMS Reich-Rohrwig Hainz**

CMS Reich-Rohrwig Hainz ist eine der führenden Rechtsanwaltssozietäten in Österreich und Südosteuropa. Unsere Anwälte und Steuerexperten sind durch ihre Spezialisierung in der Lage, Klienten effizient und auf höchstem Niveau zu beraten. Dies sowohl fachlich als auch mit branchenspezifischem Know-how. Die Schwerpunkte unserer spezialisierten Teams mit international erfahrenen Juristen liegen in den Bereichen M&A, Banking & Finance, Real Estate, Baurecht, Steuerrecht, Arbeitsrecht, IP- und IT-Recht sowie Vergaberecht.

Dabei erarbeiten wir für Sie sowohl juristisch fundierte als auch - unter Bedachtnahme auf Ihre kommerziellen Ziele - pragmatische Lösungen, die den wirtschaftlichen Erfordernissen Ihres Unternehmens bestmöglich entsprechen. Wir haben eigene Büros in Wien, Belgrad, Bratislava, Brüssel, Istanbul, Kiew, Ljubljana, Podgorica, Sarajewo, Skopje, Sofia und Zagreb. Gemeinsam mit unseren zehn CMS Partnerkanzleien bieten wir unseren Klienten ein Team von mehr als 600 erfahrenen Spezialisten in 17 Büros in der CEE/SEE-Region. [cms.law](#)

#### **Über CMS**

Im Jahr 1999 gegründet ist CMS gemessen an der Anzahl der Rechtsanwälte heute eine der zehn führenden internationalen Kanzleien und die größte Kanzlei in Europa (Am Law 2016 Global 100) mit einem breiten Angebot an spezialisierter Beratung. Mit mehr als 4.500 Rechtsanwälten und 72 Büros in 41 Ländern verfügt CMS über langjährige lokale sowie auch grenzübergreifende Expertise. Zu den CMS Mandanten gehören zahlreiche in Fortune 500 und FT European 500 vertretene Unternehmen sowie die Mehrheit der DAX-30-Unternehmen. Im Jahr 2017 erwirtschaftete CMS einen Gesamtumsatz von 1,3 Mrd. EUR.

Die breitgefächerte Expertise von CMS erstreckt sich auf insgesamt 19 Branchen und Fachbereiche, darunter Arbeits- und Pensionsrecht, Banking & Finance, Commercial, Dispute Resolution, Energiewirtschaft, Fonds, Gesellschaftsrecht/M&A, Gewerblicher Rechtsschutz, Kartellrecht & EU, Lifesciences, Real Estate, Steuerrecht sowie TMT (Technologie, Medien & Telekommunikation). Für mehr Informationen besuchen Sie uns auf [cms.law](#)

CMS-Büros und verbundene Büros: Aberdeen, Algier, Amsterdam, Antwerpen, Barcelona, Belgrad, Berlin, Bogotá, Bratislava, Bristol, Brüssel, Budapest, Bukarest, Casablanca, Dubai, Düsseldorf, Edinburgh, Frankfurt/Main, Genf, Glasgow, Hamburg, Istanbul, Kiew, Köln, Leipzig, Lima, Lissabon, Ljubljana, London,

Luxemburg, Lyon, Madrid, Mailand, Maskat, Mexiko-Stadt, Monaco, Moskau, München, Paris, Peking, Podgorica, Prag, Rio de Janeiro, Rom, Santiago de Chile, Sarajevo, Sevilla, Shanghai, Skopje, Sofia, Straßburg, Stuttgart, Tirana, Utrecht, Warschau, Wien, Zagreb und Zürich.