

*Hamburg, 27. November 2023*

## NOVUM Hospitality setzt auf digitale Gästekommunikation: Neue App ergänzt Loyalty- Programm

Zusammen stark in der Digital Customer Journey: Um die digitale Gästekommunikation auszubauen und zugleich die Kundenbindung weiter zu stärken, hat NOVUM Hospitality, eines der führenden Hotelunternehmen in Europa, die neue „NOVUM App“ gelauncht. Die intern entwickelte Anwendung ergänzt das beliebte Loyalty-Programm „N-Members“.

Die „NOVUM App“ bietet Gästen zahlreiche Vorteile: So überholt die Anwendung bisherige Kommunikationskanäle wie Telefonie oder E-Mail und vereinfacht Buchungen sowie deren Verwaltung. Sämtliche Buchungsvorgänge und -bestätigungen werden automatisch in der App gespeichert, außerdem sehen Gäste ihre Buchungen jederzeit in ihrem Profil. Die App ist auf Deutsch und Englisch verfügbar und erkennt dabei die im Handy eingestellte Sprache. In Zusammenarbeit mit externen Partnern wie „Rentalcars“ oder „TourDesk“ ist es den Gästen über die App auch möglich, Mietwagen oder Tickets für Sehenswürdigkeiten, Museen, Musicals und vieles mehr zu buchen. Ziel ist es, die App künftig mit weiteren externen Anbietern zu verknüpfen. Die verschiedenen Features sparen den Gästen nicht nur jede Menge Zeit, sondern machen die Digital Customer Journey auch angenehm und unkompliziert. Auch für NOVUM Hospitality selbst zahlt sich die App aus – sie ermöglicht einen noch direkteren Kontakt zu den Gästen und unterstützt, neben der Kundenbindung, auch entscheidend bei der Kundenneugewinnung. Durch das App-Icon, dem markanten „NOVUM-N“, auf jedem Display wird zudem das Marken Branding nachhaltig gefestigt.

### **Erfolgreicher Start für die „NOVUM App“**

Bei den Gästen kommt die „NOVUM App“ gut an: In den App-Stores von Google und Apple ist die Anwendung mit 4,9 von fünf Sternen bewertet. Auch die Rezensionen fallen entsprechend positiv aus: „Die App läuft stabil und reagiert schnell, was die Nutzung noch angenehmer gestaltet“, führt eine Nutzerin aus und ergänzt: „Die vielen nützlichen Features sind leicht zugänglich und haben mir geholfen, alles effizient zu erledigen.“ Ein weiterer Nutzer schreibt: „Die App ist sehr gut aufgebaut und übersichtlich. Und das Wichtigste: Man erhält tatsächlich als Mitglied einen günstigeren Preis!“

## **Sinnvolle Ergänzung zum Loyalty-Programm „N-Members“**

Die „NOVUM App“ steht in Ergänzung zum Treueprogramm „N-Members“, das NOVUM Hospitality im März dieses Jahres für alle Eigenmarken launchte. Bislang haben sich bereits knapp 150.000 Gäste für das Loyalty-Programm registriert und profitieren so bei jeder Buchung von attraktiven Vorteilen. Dazu zählen zehn Prozent Rabatt auf öffentliche Raten, kostenfreie Stornierung bis 23 Uhr am Anreisetag bei einer Best Flexible Rate beziehungsweise Umbuchbarkeit einer Non Refundable Rate sowie eine Flasche Wasser gratis beim Check-in. Mit dem Treueprogramm, das auch in der „NOVUM App“ integriert ist, spricht NOVUM Hospitality Neukunden und Stammgäste gleichermaßen an und betont den Fokus auf flexible Reisen, sowohl geschäftlich als auch privat. Mehr zum Loyalty-Programm „N-Members“ unter [www.n-members.com](http://www.n-members.com)

---

### **Pressekontakt**

#### **Sonja Duensing | Lisa Forderer**

Wilde & Partner Communications GmbH

[novum-hospitality@wilde.de](mailto:novum-hospitality@wilde.de)

Tel: +49 89 17 91 90 58

[www.wilde.de](http://www.wilde.de)

#### **Elena M. Jacobs**

NOVUM Hospitality

[presse@novum-hospitality.com](mailto:presse@novum-hospitality.com)

Tel: +49 40 600 808 191

[www.novum-hospitality.com](http://www.novum-hospitality.com)

### **ÜBER NOVUM HOSPITALITY**

Mit derzeit über 150 Hotels (inklusive der gesicherten Pipeline) und mehr als 20.000 Hotelzimmern an über 60 Standorten in Europa zählt die inhabergeführte NOVUM Hospitality zu den größten Hotelgruppen in Deutschland. 1988 gegründet und seit 2004 stetig auf Wachstumskurs, präsentiert sich die NOVUM Hospitality unter der Leitung von David Etmenan, Chief Executive Officer & Owner, außerordentlich dynamisch. Das Hotelportfolio umfasst Drei- und Vier-Sterne Hotels in stets zentraler Lage, welche unter den Marken the niu, Select Hotels, Yggotel, Novum Hotels und acora Living the City betrieben werden. Zudem fungiert die NOVUM Hospitality als Franchisenehmer der InterContinental Hotels Group, Accor und Hilton. Das renommierte TREUGAST Rating, das jährlich die wichtigsten in Deutschland vertretenen Hotelgesellschaften valutiert, bewertet NOVUM Hospitality mit 'A'. [www.novum-hospitality.com](http://www.novum-hospitality.com)