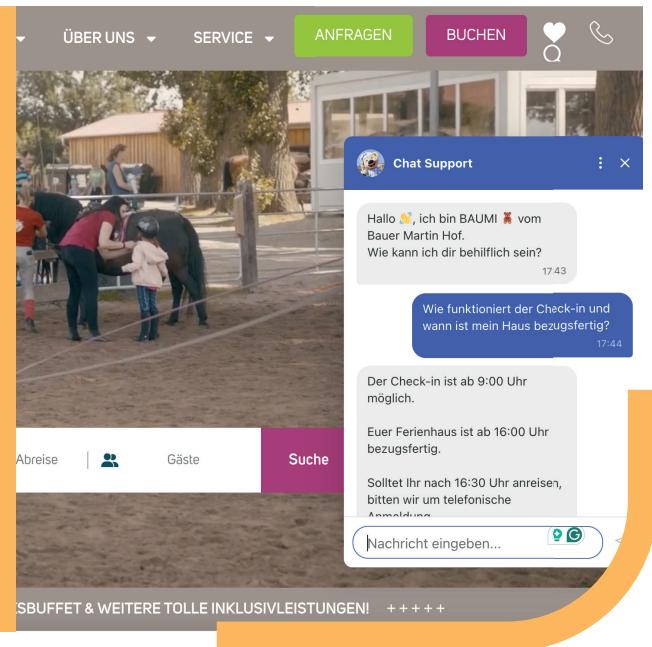




## IMMER FÜR GÄSTE DA: DIGITALER SERVICE FÜR 40 FERIENHÄUSER:

### CHATBOT FÜR DEN FERIENHOF BAUER MARTIN



#### Ausgangssituation & Herausforderung

Der Bauer Martin-Hof nahe Kiel bietet mit 40 Wellness-Ferienhäusern und zahlreichen Freizeitangeboten ein attraktives Urlaubsziel für Familien mit Kindern. Vor und nach der Anreise haben Gäste viele Fragen – oft auch abends oder am Wochenende, wenn die Rezeption nicht immer erreichbar ist. Dabei ist es eine Herausforderung, die Fülle an Informationen (Unterkünfte, Hofaktivitäten, Tiererlebnisse, Freizeitmöglichkeiten, Gastronomie, Anreise etc.) schnell und übersichtlich bereitzustellen, insbesondere für neue Gäste und internationalen Besuch. Gesucht wurde daher eine Lösung, die rund um die Uhr verfügbar ist, mehrere Sprachen unterstützt und häufige Fragen automatisiert beantworten kann.

#### Projektbeschreibung & Ergebnis

Im Rahmen eines sechswöchigen Digitalprojekts wurde ein KI-gestützter Chatbot auf der Website [www.bauer-martin.de](http://www.bauer-martin.de) entwickelt und implementiert. Die Umsetzung erfolgte unter der fachlichen Leitung von Rozaliiia Tarnovetckaia vom Mittelstand-Digital-Zentrum Tourismus beim Kooperationspartner IT Career Hub durch Kanan Jafarov und Irina Pykhtina.

Der Chatbot ist über einen festen Button auf jeder Seite erreichbar, mobil optimiert und aktuell in Deutsch und Englisch verfügbar. Er beantwortet häufige Fragen zu Buchungen, Hofangeboten, Kinderprogramm, Ausflugstipps und Serviceleistungen. Dadurch erleichtert er die Navigation auf der Website, entlastet das Hofteam insbesondere in Stoßzeiten und außerhalb der Bürozeiten und steigert die Zufriedenheit der Gäste. Die Inhalte werden kontinuierlich auf Basis anonymisierter Anfragen weiterentwickelt.

#### Umsetzendes Unternehmen

**Ostsee Ferienhof Bendfeldt**  
Bauer Martin  
Brodauer Str. 36  
23730 Bliesdorf bei Grömitz  
[www.bauer-martin.de](http://www.bauer-martin.de)

**Weitere Projekte** des Mittelstand-Digital Zentrum Tourismus finden Sie unter: [www.digitalzentrum-tourismus.de](http://www.digitalzentrum-tourismus.de)





## Erfahrung des Ferienhofs

„Durch unser breites Angebot entstehen viele Rückfragen – vom Reitprogramm bis hin zu Buchungen oder Wellness-Terminen. Seit Einführung des Chatbots konnten allgemeine Anfragen um rund 15-20 % reduziert werden. Der Bot liefert schnelle, verlässliche Antworten – auch nach Feierabend – und entlastet damit unser Team deutlich. Für unsere Gäste bedeutet das: weniger Wartezeit und eine höhere Buchungswahrscheinlichkeit. Für uns: mehr Zeit für die persönliche Betreuung vor Ort.“

**Marlo Harms**  
Backoffice Ferienhof  
Bauer Martin

**Jetzt teilnehmen und  
von Chatbots profitieren!  
Hier registrieren:**

<https://dp-plattform.de/view/index.php?p=pitch&page=816>



 **Ansprechpartner:**  
Rozalia Tarnovetckaia  
E-Mail: [r.tarnovetckaia@tu-berlin.de](mailto:r.tarnovetckaia@tu-berlin.de)

## Impressum

Verleger: Der Mittelstand. BVMW e. V.,  
Bundeszentrale Potsdamer Straße 7 | 10785 Berlin  
Telefon: +49 30 533206-0 | E-Mail: [info@bvmw.de](mailto:info@bvmw.de)  
Vertreten durch den Vorsitzenden der Bundesgeschäfts-  
führung i.S.v. §26 BGB: Senator a. D. Christoph Ahlhaus  
Vereinsregister Berlin Charlottenburg Nr. 19361 Nz  
USt-ID-Nr. DE 230883382 | Autorin: Dr. Simone Wurster,  
Fachgebiet Arbeitslehre & Technik, TU Berlin  
Redaktion: A. K. Kleist | Stand: September 2025

Gefördert durch:



Bundesministerium  
für Wirtschaft  
und Energie

Mittelstand-  
Digital 

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages