



24 grønne idéer til hoteller

Fra forskningsprojektet Grøn omstilling
- fra sort til grøn virksomhedsadfærd

Indhold

Hvordan bliver vi mere bæredygtige...	3
24 grønne idéer	
På hotelværelset	4
På badeværelset	5
I restauranten	6
I baren	8
I trafikken	9
I fitnessrummet	10
Ved tjek-ind og tjek-ud	11
Den grønne servicetrappe	12
Forskningsprojektet	13
Om Cphbusiness	14

Forskningsprojektet

Grøn omstilling – fra sort til grøn virksomhedsadfærd



Projektleder

Miriam Ruth Sørensen
Lektor, Cphbusiness

mirs@cphbusiness.dk

Publikationens forfattere

Maisa Larsen de Martino
Lektor, Cphbusiness

Nille Presskorn
Adjunkt, Cphbusiness

Hvordan bliver vi mere bæredygtige...

uden at forringe gæstens oplevelse? Den balance kæmper mange hoteller med. For mens samarbejdspartnere, forretningsgæster og myndigheder stiller øgede krav til bæredygtighed, forventer feriegæster stadig den samme servicestandard.

Men hvordan undgår I at miste gæster, når I sætter en grønnere retning? Hvilke tiltag er de bedste? Og hvor skal I starte?

Det har Cphbusiness undersøgt i forskningsprojektet Grøn omstilling – fra sort til grøn virksomhedsadfærd.

– Mange hoteller har svært ved at overskue, hvordan de bedst kommer i gang med den grønne omstilling. Og det er en skam. Der findes nemlig mange gode grønne tiltag, som er lette at implementere uden at gå på kompromis med gæsteoplevelsen, siger lektor Maisa Larsen dé Martino, som er med på holdet bag forskningsprojektet.

Beløn og tag gæsten med på råd

Når I vil optimere på bæredygtigheden, kan det gøres på mange måder og niveauer. I kan vælge helt at afskaffe miljøbelastende services – fx rengøring af værelset eller kød i restauranten. I kan også blot informere om grønne tiltag eller opfordre gæsten til at tage klimavenlige valg.

– Gæster reagerer ofte negativt, hvis de møder restriktioner. Det handler derfor om at finde de tiltag, hvor gæsten føler sig taget med på råd, og hvor oplevelsen ikke bliver dårligere. De bedste løsninger er dem, hvor gæsten er glad for et grønt tiltag, som dækker et behov på en ny måde. Eller hvor gæsten bliver tilskyndet til at træffe grønne valg og belønnet for det, fortæller adjunkt Nille Presskorn fra holdet bag forskningsprojektet.

24 grønne idéer

I forskningsprojektet Grøn omstilling – fra sort til grøn virksomhedsadfærd har Cphbusiness samlet inspiration og idéer fra en lang række små og mellemstore danske virksomheder inden for servicesektoren, som er godt i gang med deres grønne omstilling.

På de næste sider får du 24 konkrete eksempler på bæredygtige tiltag, som kan inspirere og hjælpe jer i en bæredygtig retning, uden at I forringer gæsteoplevelsen.

24 grønne idéer

På hotelværelset

1. Lad rengøring være et tilvalg - og beløn gæsten for at vælge det fra

At få gjort rent på værelset og skiftet sengetøj er en luksus, som mange gæster forbinder med et hotelophold. Men I kan spare både vand og energi ved ikke at gøre rent på alle værelser hver dag.

I dag har flere hoteller gjort rengøring og linnedskift til et tilvalg, som gæsten kan bede om i receptionen eller ved at sætte et skilt på dørhåndtaget. På den måde tager gæsterne stilling til, om der er behov for rengøring, og det får flere til at fravælge servicen med følelsen af selv at have truffet valget.

I kan også overveje at belønne gæster, som fravælger rengøring - fx med en gave eller en gratis drink i baren.

2. Drop vasketøjsposer af plastik

Når gæster vil have vasket tøj, foregår det ofte ved, at de smider tøjet i en plasticpose og udfylder en bestillingsformular på et papir.

Flere hoteller har dog skiftet plastikposen ud med en mere bæredygtig stofpose, mens bestilling af tøjvask foregår på en app. På den måde sparer de på plastik og papir.

Hvis jeres vasketøjsposer er lavet af genbrugsstof eller produceret af en socialøkonomisk virksomhed, så fortæl det gerne til gæsterne, så de får syn for det gode initiativ.

3. Brug sengelinned flere gange

Et godt sengelinned holder længere. Så investér først og fremmest i god kvalitet. Selv et godt sengelinned kan dog få små huller eller pletter, som ikke kommer af i vask. Det er spild af ressourcer at smide sengelinnedet ud, hver gang det sker.

Informér i stedet om, at I gerne vil give ressourcerne en længere levetid, så gæsterne er opmærksomme på det grønne tiltag, hvis de støder på et hul eller en plet. Og giv gæsterne mulighed for at få udleveret en nyt, hvis de ønsker det.



Bonustip: Når sengelinnedet synger på sit sidste vers, kan det bruges til andre ting. Fx tøj til køkkenpersonalet.

På badeværelset

4. Gør nye håndklæder til et tilvalg

Det er dejligt med rene og tørre håndklæder, men behøver de at blive skiftet hver dag? Hvis I ikke skifter gæsternes håndklæder dagligt, sparer I på både vand- og energiforbrug.

Giv derfor gæsterne mulighed for at genbruge håndklæder ved kun at udskifte håndklæder, der ligger på gulvet. Gør gerne opmærksom på det med et skilt på badeværelsesvæggen.

Alternativt kan I indføre, at gæsten skal bede om nye håndklæder i receptionen eller med et skilt på dørhåndtaget.

Sørg i øvrigt altid for, at gæsten kan hænge brugte håndklæder til tørre.

5. Større sæbebeholdere og bedre sæbe

Hvis I bruger små plastikflasker med sæbe og shampoo, så skift dem ud med større beholdere, der kan genopfyldes. Det nedsætter jeres plastikforbrug.

Husk, at selve sæben også kan være mere eller mindre bæredygtig.

Hvis I bruger sulfatfri shampoo, så gør gæsten opmærksom på, at sulfatfri shampoo ikke skummer, så gæsten ikke kommer til at overbruge.

6. Brusere, som genbruger badevandet

Lange brusebade er en luksus, som mange gæster værdsætter og har tid til, når de er på hotel. Men det skruer også gevaldigt op for vandforbruget.

I stedet for at sætte timer på bruseren eller sænke vandtemperaturen kan løsningen findes i en ny teknologi, hvor brusere renser og genbruger størstedelen af badevandet. Det giver mere end 50% besparelse på vand, uden at det går ud over gæsternes badeoplevelse.

Bruserne produceres af virksomheden Orbital Systems.

7. Drop plastikkrus til tandbørster

Nogle hoteller stiller engangsplastikkrus frem til gæsternes tandbørster. Hvis I erstatter dem med glas eller krus, som kan vaskes og bruges igen, reducerer I jeres plastikforbrug.



I restauranten

8. Gør bøffen til en tilkøbsmulighed

Mange gæster nyder at spise en god bøf, når de er på restaurant. Men ved at servere mindre kød nedbringer I jeres CO2-aftryk.

Lad derfor en menu med mindre eller intet kød være standarden, og gør bøffen til en tilkøbsmulighed mod et klimabidrag på fx 25 kroner per kuvert. Klimabidraget kan I donere til en relevant fond eller forening med fokus på bæredygtighed.

På den måde giver I gæsten en oplevelse af at træffe sit eget valg, samtidig med at flere vælger den grønne standardmenu på grund af tillægsprisen på kød.

9. Stil små tallerkener i buffeten

Buffeter giver et stort madspild – både fra gæstens tallerken og fra selve buffetbordet.

Stil derfor små tallerkener frem i buffeten for at minimere jeres madspild. Og prøv at få gæsterne til at benytte samme tallerken for at spare energi og vand ved opvask.

10. Hold øje med vægten

Det er en god idé at indsamle data på madspild ved at veje organisk affald og holde det op mod mængden af produceret mad til buffeten. Der findes systemer, som kan hjælpe med at gøre processen lettere – fx den digitale platform FoodOp.

På den måde kan I nemmere tilpasse, hvor meget mad I producerer. Hvis I lykkes med at nedbringe jeres madspild, så del succesen med gæsterne, så de ved, at de bidrager positivt.

11. Del smagsprøver og grønne opskrifter

Det er oplagt at tilbyde kødfrie retter eller menuer. Men kødfri og plantebaseret mad kan udfordre nogle gæster. Tilbyd derfor smagsprøver på den kødfrie menu. Det kan afmystificere retterne og gøre det lettere for gæsterne at tage springet.

I kan også gøre opskrifterne på jeres kødfrie retter tilgængelige, så gæsterne kan føle sig trygge ved dem. Måske bliver de endda inspireret til at prøve selv derhjemme. Bruger I grøntsager, som ikke er almindelige for alle, så beskriv dem gerne i menukortet – eventuelt suppleret af et foto.

12. Mindre bacon og appelsinjuice i morgenbuffeten

Appelsinjuice og bacon er en traditionel og vigtig del af hotelmorgenmaden for mange gæster. Men skruer I ned for mængden af bacon og appelsiner, reducerer I også jeres CO2-aftryk fra kødproduktion og fragt.

Det kan I fx gøre ved at finde bæredygtige alternativer til appelsiner i danske sæsonfrugter. Eller ved at portionsanrette jeres bacon, så gæsterne tager mindre ad gangen.

13. Anvend årstidens råvarer

Ved at anvende årstidens råvarer reducerer I ikke blot jeres klimabelastning, men I skaber også variation og madoplevelser for jeres gæster. Og måske får gæsterne en bevidsthed, som de bringer med hjem i deres hverdag med endnu større effekt til følge.

14. Involver flere sanser og øg mæthedsfølelsen

Vi spiser med sanserne, så hvis I øger sanseroplevelsen på buffeten, opnår gæsterne hurtigere en følelse af mæthed. I kan også arbejde med sanserne, hvis der er noget på buffeten, som I ønsker, at gæsten skal være særligt opmærksom på. Tænk i syn, lyde, følelser, dufte og smage.

Hvis I fx vil have fokus på den økologiske og lokale æblejuice, kan I stille et foto af æbleplantagen eller en kurv med æbler, så gæsten kan smage og føle på æblet.

15. Bryg kaffe i større mængder, og lav iskaffe af resterne

Der bliver drukket meget kaffe til møder og konferencer. Og i hotellers kaffebuffet brygges kaffen ofte på maskiner, som producerer en enkelt kop ad gangen.

Laver I kaffe i større mængder og i større beholdere, kan I spare på energiforbruget.



Bonustip: Er der kaffe tilbage i beholderne, når dagen er slut, så lav iskaffe af resterne til næste dag. Når I serverer iskaffen i kaffebuffeten, så sæt et skilt ved siden af, som beskriver, hvordan kaffen er lavet. Det giver positiv opmærksomhed om jeres grønne tiltag.





I baren

16. Servér lokale drikkevarer

Gør det til en særlig oplevelse at besøge baren ved at købe lokalt og servere dansk spiritus. Bare rolig, der er en masse godt at vælge imellem – både whisky, brandy, rom og likører. Og så er der også gode historier at fortælle til turisterne om de lokale drikkevarer og bryggerier.



I trafikken

17. Lej eller lån cykler ud

Når gæsterne skal ud at opleve nærområdet, kan I inspirere dem til at cykle i stedet for at køre i bil. Det nedsætter CO₂-aftrykket fra bilkørsel og er samtidig godt for gæsternes helbred.

Stil derfor låne- eller lejecykler synligt ved indgangen, så det er let for gæsterne at træffe valget. Supplér eventuelt med at tilbyde lån af gummistøvler, regnslag og paraplyer.



Bonustip: Vil I gøre cykeludlejningen endnu mere bæredygtig, kan bruge cykler fra cirkulære cykelforretninger, der laver nye cykler ud af rester fra kasserede cykler.

18. Ladestandere på parkeringspladsen

Når elbilejere vælger hotel, kan adgang til ladestandere være afgørende. Få derfor installeret ladestandere på jeres parkeringsplads.

I kan tilbyde garanti for opladningsmulighed ved enten at have rigeligt med standere og parkeringspladser eller en service, hvor I flytter bilen efter opladning.

Tiltaget kan tiltrække gæster, som kører i biler med lavere CO₂-belastning, og det sender et signal om jeres fokus på bæredygtighed.





I fitnessrummet

19. Tør maskinerne af med klude fremfor papir

Gæster, som træner i hotellets fitnessafdeling, bruger typisk papir til at tørre maskinerne af. Hvis I tilbyder klude, som I selv kan vaske og genbruge, sparer I på papirforbruget.

Undgå, at gæsten kommer til at tage kludene med hjem, ved at stille spande til brugte klude flere steder - fx foran omklædningsrummet og udgangen.



Bonustip: Brug sorte klude.
De holder det pæne udseende længst.

20. Strømfrie fitnessmaskiner

Traditionelle fitnessmaskiner bruger strøm, men i dag er det faktisk muligt at indrette et fuldt funktionelt fitnesscenter med udstyr, som betjenes manuelt og kører på muskelkraft. Som fx en waterrower.

Erstat derfor jeres strømdrevne fitnessmaskiner helt eller delvist med strømfrie alternativer. Det kan spare jer for en stor mængde energi.



Ved tjek-ind og tjek-ud

21. Gør opmærksom på grønt fokus i receptionen

Atmosfæren i receptionen er et af de første indtryk, gæsterne får under besøget. Det er derfor et godt sted at vise gæsterne, at I tænker bæredygtigt. Lav fx en grøn plantevæg, hæng jeres grønne certifikater op, indret med cirkulært producerede møbler, eller vis en film om jeres grønne samarbejdspartnere.

Tiltaget nedbringer ikke jeres CO2-aftryk, men det gør gæsterne opmærksomme på jeres bæredygtige retning, og måske planter det endda et grønt frø i deres mindset.



Bonustip: Undersøg, om der er nogle bæredygtige forretninger og initiativer i nærområdet, som I kan samarbejde med om indretningen.

22. Fremhæv lokalområdet

Opfordr gæsterne til at spise og opleve ting i lokalområdet. Det gør ikke blot transporten nemmere og mere klimavenlig – det påvirker også de lokale omkring jer positivt, spreder gæstestrømmene og giver gæsterne mulighed for en mere autentisk oplevelse.

23. Giv en grøn velkomstgave

Det er dejligt at blive budt velkommen med et håndskrevet kort eller en lille gave på værelset. Men overvej, om I kan lave en mere bæredygtig version.

Hvorfor ikke bruge overskudspapir fra restauranten og receptionen til at lave nogle fine velkomstkort? Kan I skifte vingaven ud med noget, som viser jeres grønne værdier? Måske findes der en grøn samarbejdspartner i lokalområdet?

Finder I en mere bæredygtig løsning, kan I nedbringe forbruget og samtidig vise kunden jeres cirkulære tankegang.



Bonustip: Der findes masser af virksomheder, der kan genanvende jeres papir og lave fine kort og plakater ud af det.

24. Få gæsterne til at evaluere de grønne tiltag

Hvad synes gæsterne om jeres grønne tiltag? Og hvilke lagde de mærke til?

Hold øje med, om de grønne oplevelser trækker op eller ned i den samlede gæstevurdering. Det kan I gøre gennem spørgsmål i jeres gæstefeedbackskema eller ved at undersøge tilfredsheden i realtid fx gennem smiley-standere. På den måde får I databaseret viden om, hvordan jeres grønne tiltag fungerer og påvirker gæsterne, så I kan blive ved at optimere.

Pssst... Har du hørt om TripDoodler? Her rater og tracker gæster hotellers grønne tiltag via 40 forskellige parametre.



Den grønne servicetrappe

De 24 grønne råd til hoteller udspringer af Cphbusiness' forskningsprojekt Grøn omstilling – fra sort til grøn virksomhedsadfærd.

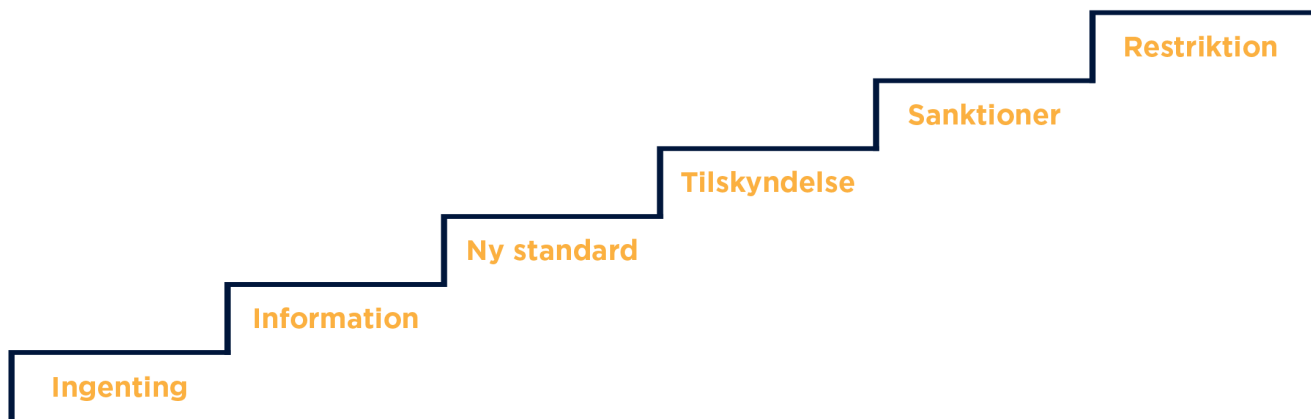
Holdet bag projektet har blandt andet udviklet værktøjet Den grønne servicetrappe, som er en skalering af gæstens intervention i forskellige kontaktpunkter under hotelopholdet.

Information hører fx til trappens nedre trin, fordi gæsten ikke påvirkes direkte og måske heller ikke læser informationen. På trappens øverste trin ligger restriktion, som betyder, at servicetilbud helt fjernes – det kan være fx bacon eller appelsinjuice til morgenmaden.

Sats på de midterste trin

Forskningen viser, at de fleste gæster er mest tilfredse med et grønt tiltag, hvis det er et bedre alternativ til den oprindelige standard, eller der følger en form for belønning eller anerkendelse med at træffe et klimavenligt valg.

De 24 grønne råd retter sig derfor mod trappens midterste trin, som handler om at tilskynde, belønne eller erstatte tidligere services med grønne services, som er mindst lige så attraktive som oprindelig standard.



Forskningsprojektet

Forskningsprojektet Grøn omstilling – fra sort til grøn virksomhedsadfærd blev udført på Cphbusiness fra januar 2022 til december 2023.

Holdet bag projektet har undersøgt tilgangen til grøn omstilling og bæredygtighed hos små og mellemstore danske virksomheder i servicesektoren.

Forskningsprojektet har undersøgt barrierer, udfordringer og potentialer i SMV'ernes arbejde på vejen mod cirkulær økonomi, bæredygtighed og omstillingen til et grønt mindset.

Skaber viden, som hjælper virksomhederne på vej

Resultaterne skaber værdi for virksomhederne ved fx at give konkrete eksempler på, hvordan de kommer i gang med – eller fortsætter – rejsen mod en grønnere virksomhedsadfærd. Projektet leverer viden og input til virksomheder, der ikke nødvendigvis har de menneskelige eller finansielle ressourcer til at indhente denne viden selv.

Holdet bag forskningsprojektet har blandt andet foretaget og analyseret 40 kvalitative interviews med udvalgte små og mellemstore virksomheder i den danske servicesektor.

Vil du vide mere?

Vil du have mere info om forskningsprojektet, kan du kontakte projektleder Miriam Ruth Sørensen på mirs@cphbusiness.dk.



24 grønne idéer til hoteller

Hvordan bliver vi mere bæredygtige uden at forringe gæstens oplevelse? Den balance kæmper mange hoteller med.

I denne guide får du 24 eksempler på bæredygtige tiltag, som kan inspirere og hjælpe jer i en bæredygtig retning uden at gå på kompromis med gæsteoplevelsen.

Den bygger på viden fra Cphbusiness' forskningsprojekt Grøn omstilling – fra sort til grøn virksomhedsadfærd.

Om Cphbusiness

Cphbusiness er landets største erhvervsakademi, som udbyder en bred vifte af videregående uddannelser op til bachelor-og diplømniveau og forsker inden for områderne salg og markedsføring, service og oplevelse, økonomi og finans, innovation og teknologi, ledelse og kommunikation og laboratorie og miljø.

Læs mere på cphbusiness.dk