



GÆSTER KAN NUDGES TIL BÆREDYGTIG ADFÆRD

Et nyt forskningsprojekt viser, at hotellerne kan bruge nudging til at ændre gæsternes adfærd og derigennem understøtte bæredygtige tiltag.

Af: Marie Rørdam Fenger og Trine Plambech, Alexandra Instituttet A/S

Hvordan kan man få gæsterne til at bakke op om de bæredygtige tiltag, uden at det forringer deres oplevelse af komfort og service? Ny dansk forskning viser, at hotellerne kan engagere deres gæster og få dem til at støtte op om de grønne tiltag ved at benytte sig af *nudging*.

I forskningsprojektet *Grøn omstilling i hotelbranchen* har man undersøgt virkningen og oplevelsen af en række nudging-tiltag, som blandt andet hotelkæden Guldsmeden Hotels benytter sig af. Kæden gør fx en stor indsats for at mindske madspild, og størstedelen af tiltagene er nogle, der foregår 'bag scenetæppet', og som derfor ikke kræver, at gæsterne gør noget aktivt.

Eksempelvis sørger hotellerne for at fylde buffeten op løbende og sikrer derved, at de ikke får stillet mere mad frem, end der bliver spist af de små tallerkener, der sikrer, at gæsterne ikke tager for meget mad ad gangen.

Hvis der er råvarer, der ikke bliver brugt, har køkkenet udtænkt nye måder at bruge dem på, fx ved at benytte overskydende rugbrød fra morgenbordet til lækker, hjem-

melavet mysli eller ved at genbruge fx rodfrugtsalater i lasagnen til frokostbuffeten.

Hotellerne forsøger at gøre daggammelt brød attraktivt ved at opfordre gæsterne til at riste det. På servietterne står det subtile budskab "Love food – hate waste" som et signal til gæsterne om at nyde maden.



”

Resultatet af projektet er at opnå en ny viden om og konkrete anvisninger, som gør HORESTA i stand til at rådgive hotellerne, så de kan opnå endnu mere energirigtig drift ved at involvere gæsterne på den rigtige måde.

Croissanterne halveres, inden de rammer morgenbuffeten, hvilket bevirker, at gæsterne kun tager en halv croissant ad gangen. Gæsterne kan få alle de halve croissanter de vil, og det går derfor ikke ud over gæstens oplevelse af luksus.

Guldsmeden har ligeledes gjort sig umage for at få gæsterne til at tage trappen i stedet for elevatoren. De nudger gæsterne til at vælge trappen ved at gøre det tydeligt, hvor trappen er. Og så har de gjort sig umage for at gøre trappen til en smuk og behagelig oplevelse med billeder, smukke møbler, tæpper og behagelig belysning. Man kan stadig tage elevatoren, som også er smukt dekoreret, for den service skal være tilgængelig for de gæster, som fore-

trækker det. Tager man elevatoren, har hotellet sørget for at mindske miljøbelastningen ved lade elevatorerne køre på grøn strøm.

Forskningsprojektet *Grøn omstilling i hotelbranchen* har stået bag undersøgelsen af, hvordan nudging kan bruges til at få gæsterne til at bakke op om de bæredygtige tiltag. Undersøgelsen har vist, at man med fordel kan involvere gæsterne i hotellets grønne omstilling – gæsterne vil meget gerne være med og bidrage til at mindske miljøbelastningen, men det kræver, at hotellet træffer valg og vælger løsninger, så man ikke går på kompromis med den gode service og luksus, som også forbindes med at bo på hotel.



Om Grøn omstilling i hotelbranchen

- Projektet *Grøn omstilling i hotelbranchen* er støttet af Innovationsnetværket Smart Energy.
- Projektet løber fra maj 2016 til ultimo marts 2017.
- Partnerne er Alexandra Institutet, Aarhus Universitet, HORESTA, Green Solution House og Guldsmeden Hotels.

