

NEWS



ANNE M. SCHÜLLER

NOCH FRAGEN?

Neulich in einem Kongresshotel: Beim Stehempfang gab's die dezente Frage, wo denn die Toiletten seien. Die mit Häppchen vorbeieilende Mitarbeiterin wusste es nicht. Beim Mittagessen ging die Frage an den Service, ob der Fisch, den man da esse, ein Süßwasser- oder Salzwasserfisch sei. Der Mitarbeiter wusste es nicht. Etwas später dann die Frage, wo der Raum XY sei? Auch das wusste er nicht. Am nächsten Morgen reklamiere ich bei der Hausdame die Überschwemmung in meinem Bad beim Abfließen der Wanne. Ob sie mir zum Trost eine Flasche Wasser spendieren dürfe. Sie wusste es nicht, wollte aber nachfragen. Ich habe nie wieder etwas gehört. Wir planen einen Fahrradausflug, das Hotel liegt in nächster Nähe des Rheins. Ja, es gibt Räder, sie stehen in der Tiefgarage, doch die Mitarbeiterin, die uns begleitet, weiß nicht wo. Eine Karte mit Radwanderwegen gibt es nicht. Und über eine schöne Strecke weiß sie auch nicht Bescheid. Kurz vor der Abreise dann noch die Frage, wie viel ein Taxi zum Hauptbahnhof kostet. Der Mitarbeiter an der Rezeption weiß es nicht so genau.

Damit jetzt keine Zweifel aufkommen: Das alles ist in einem einzigen Hotel passiert. Anderswo erlebt man als Gast, wenn auch nicht so geballt, ähnlich hilfloses Personal. Okay, die Fluktuation in der Hospitality-Branche ist groß, und die Menschen, die dort arbeiten, sind zumeist jung. Sie müssen vieles lernen, vieles wissen, vieles können – da kommt es zwangsläufig zu Lücken. Doch das ist dem Gast völlig egal. Wer 100 Prozent zahlt, verlangt auch eine 100-prozentige Leistung. Punkt. Und die Rettung aus der Misere? Sammeln Sie alle Fragen, die die Gäste im Laufe einer Woche an den einzelnen Touchpoints haben, und besprechen Sie die passenden Antworten im Rahmen von Meetings.

Anne M. Schüller gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing im europäischen Raum. Sie ist Keynote-Speaker, Business-Coach und Bestseller-Autorin. Das neue Buch von ihr heißt Das Touchpoint Unternehmen. Alles Weitere unter www.anneschuller.de



Schlüsselübergabe: Neues Hotel mit Charme geplant

Das Renaissance Wien Hotel wurde am 1. September 2014 als Franchisebetrieb von Marriott International an Realotel Wien Zwei GmbH, österreichische Tochtergesellschaft von Bierwirth & Kluth Hotel Management GmbH, übergeben. Sämtliche Mitarbeiter und der Name bleiben bestehen. Als General Managerin hat Sonja Bohrer (3. v. l.) die Führung des Betriebes übernommen. www.bierwirth-kluth.de



HOTELIERS MÜSSEN KEINE Bettensteuer zahlen

In Köln wird sie seit 2010 erhoben und sollte der Stadt zusätzliche Einnahmen beschern. Die Hoteliers mussten fünf Prozent des Hotelzimmerpreises an die Stadt zahlen, da die Kulturförderabgabe „eine Aufwandsteuer“ sei und „einen wichtigen Beitrag zur Festigung Kölns als Kulturstadt“ leiste, so ein Info-Blatt in Köln. Das Bundesverwaltungsgericht hat die Revision der Stadt Dortmund allerdings abgewiesen, was auch den Kölner Hoteliers zugute kommt: Die Stadt Köln muss nun rund 1,8 Millionen Euro zurückzahlen. Das neue Prozedere: Der Hotelier treibt die Steuer beim Gast ein und führt sie dann, ähnlich der Kurtaxe, an die Stadt ab.

Zielgruppenanalyse: Muslimische Reisende

Die erste Konferenz zum Thema Halal in Andalusien macht es deutlich: Die Tourismusbranche muss sich immer wieder mit neuen Zielgruppen auseinandersetzen. Wie die Erschließung der Nische gestaltet werden kann, wurde mit sieben Hoteliers und Muslimen diskutiert. www.htc2014.com

