

Der flexible Gastwirt

Um bestehen zu können, braucht es Qualität und gute Ideen

Urlauber, die ihre Ferien streichen, Firmen, die Betriebsfeiern absagen, Hotelketten, die Investitionen verschieben: Auch die deutsche Hotellerie spürt die Wirtschaftskrise. Einige Häuser berichten über Einbrüche von 50 Prozent und mehr. Frank-Ulrich John, Sprecher des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbandes (BHG) erklärt, wie Hoteliers die Auswirkungen der Krise abbildern können.



Frank-Ulrich John ist Sprecher des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbandes. Foto: BHG

Hotels kundenfreundlicher machen soll. Wie geht das?

John: Auch wenn ich die Servicequalität unserer Häuser als sehr gut erachte, ist das Bessere des Guten Feind. In einem einhalbtägigen Seminar wird den Verantwortlichen das Handwerkszeug für Verbesserungen vermittelt. Es geht dabei um die Servicequalität in allen Bereichen, so auch um die Einführung eines effizienten Beschwerdemanagements. Als Qualitätscoach sollen die Teilnehmer später ein Qualitätsmanagement-System im eigenen Betrieb einführen. Erst danach kann das Unternehmen einen entsprechenden Zertifizierungsantrag stellen. Der wird von einer neutralen Stelle außerhalb Bayerns geprüft.

SZ: Ist der Zimmerverkauf über den Discounter der richtige Weg für Hotels?

John: Da bin ich eher zurückhaltend. Die Gewinnmargen sind in der Regel gering, außerdem wird der Wert der Dienstleistung Übernachtung durch Billigangebote nicht gerade gesteigert. Der große Vorteil aber liegt darin, dass die Hotels so auch in schlechten Monaten eine Grundauslastung haben und den Betrieb weiterführen können.

SZ: Wie können sich die Hoteliers außerdem für die Zukunft wappnen?

John: Wichtig ist, dass man sich eindeutig positioniert. Ein Hotelier, der allen Zielgruppen etwas bieten will, bietet letztlich keiner etwas. Dabei hat jedes Konzept für sich durchaus Zukunftschancen. Eines unserer Mitglieder zum Beispiel konnte sich keinen teuren Wellness-Bereich leisten. Um den Gästen dennoch einen Ausgleich anzubieten, hat der Hotelier einfach verschiedene Jogging-Routen rund um sein Haus ausgearbeitet und diese in einem kleinen Faltblatt auf die Zimmer gelegt. Die Idee wurde von den Tagungsgästen, auf die das Haus ausgerichtet ist, sehr gut angenommen – und hat fast nichts gekostet.

Interview: Fabian von Poser

Das Post-Hotel Partenkirchen ist ein traditionsreiches Haus. Es liegt direkt in der Fußgängerzone der Altstadt: Lüftlmalerei, Stuckaturen, traditionelles Ambiente. Das Café, in dem Wiener Kaffeehauskultur gepflegt wird, präsentiert auf seiner Karte allerlei bayerische Köstlichkeiten. Das Beste am Post-Hotel sind allerdings nicht Ausstattung oder Küche, sondern die Preise: Die Zimmer sind bei Lidl-Reisen zum Schnäppchenpreis zu haben. Drei Nächte kosteten im März ab 99 Euro pro Person – Halbpension inklusive.

Das Post-Hotel in Partenkirchen ist nicht das einzige, das in diesen Tagen mit ungewöhnlichen Angeboten lockt. Längst hat die Wirtschaftskrise auch die Hotellerie erfasst. Experten rechnen 2009 mit einem Rückgang der Auslastung branchenweit um mindestens fünf Prozent. Und wenn die Gäste ausbleiben, werden die Hoteliers erfinderisch: Sie entdecken neue Vertriebswege und verkaufen ihre freistehenden Betten gleich reihenweise über Discounter. Den Kunden freut es, doch kann man mit Preisen ab 99 Euro für drei Nächte wirklich noch kostendeckend arbeiten?

„Man kann“, sagt Erwin Steinkogler, Geschäftsführer der Steinkogler Management GmbH, die neben dem Posthotel in Partenkirchen auch das Hotel Lederer in Bad Wiessee managt. „Allerdings nur, wenn man strategisch sauber plant.“ Steinkogler setzt die neuen Vertriebswege so geschickt ein, dass er die Auslastung in buchungsschwachen Monaten von teilweise nur fünf Prozent auf mehr als 70 Prozent steigern konnte. Zwar macht die Direktvermarktung beim Posthotel in Partenkirchen maximal zwölf Prozent des Jahresumsatzes aus. Immerhin 3000 bis 4000 Gäste bringt Steinkogler aber der Vertrieb über Lidl.

„Die Unternehmer in der Hotelbranche müssen sich intensiver mit ihren Betrieben auseinandersetzen, um mit der Schnelligkeit des Marktes Schritt halten zu können“, sagt Steinkogler. Allerdings betrachtet er den Vertrieb über Discounter eher saisonal als Vertriebsweg in einer auslastungsschwachen Zeit. Deswegen bietet er seine Betten vor allem in der Nebensaison im November und Februar an, teilweise auch in der Zwischensaison. „Das ist eine Maßnahme, um den Betrieb



Weniger ist mehr

Hoteliers verkaufen ihre Zimmer bei Discountern oder Ebay – ein nicht überall gerne gesehenes Geschäft

Leere Betten will kein Wirt, lieber lässt er beim Preis nach. Foto: Mauritius

auch in ruhigen Zeiten am Laufen zu halten und Arbeitsplätze zu sichern.“

Doch mit seiner Vermarktungspolitik stößt er nicht überall auf Gegenliebe. In Garmisch-Partenkirchen neuer Tourismusstrategie soll es kein Mittelmaß mehr, sondern nur noch Premium-Qualität geben. Gemeinsam mit den Hotelbetrieben wird verstärkt die Angebots- und Qualitätsverbesserung vorangetrieben. Da passt Steinkoglers Vermarktungspoli-

tik nicht ins Bild. „Billigvertrieb ist kontraproduktiv“, sagt Tourismusdirektor Peter Ries. „Wir sind nicht damit einverstanden, dass einzelne Hoteliers ihre Betten verramschen. Wir wollen kein Luxusort sein, aber wenn wir etwas anbieten, dann soll das Qualität haben.“

Das Traditionshotel in Garmisch-Partenkirchen ist längst nicht das einzige, das mit Billigangeboten lockt. Auch in zahlreichen anderen Hotels spielt der

„IM OSTEN VIEL NEUES“

Viking-Osteuropa-Special

50% Rabatt* bis 15.05.2009

Premium-Flussreisen zum halben Preis!

Ob Russland oder die Ukraine, ob Donau oder Schwarzes Meer: Flusskreuzfahrten in Osteuropa bieten verlockende Ziele für Genießer. Mit strahlenden Metropolen wie St. Petersburg und Moskau. Mit einer kulturellen Vielfalt, wie man sie nur an der Donau findet. Und mit der außergewöhnlichen Möglichkeit, Fluss und Meer in nur einer Kreuzfahrt miteinander zu verbinden. Entdecken jetzt auch Sie die Faszination des Ostens – zu Preisen, die garantiert Lust aufs Reisen machen!

SCHWARZMEER · Reiseternine: 21.06., 12.07., 02. + 23.08., 13.09., 04.10.	50% Rabatt p.P.
11 Tage Kiew – Jalta – Odessa mit der <i>Viking Lomonosov</i> inkl. Vollpension in 2-Bett-Außenkabine statt ab € 999,- pro Person jetzt schon ab	499,-
RUSSLAND · Reiseternine: 06.05., 18.05., 30.05.	50% Rabatt p.P.
13 Tage St. Petersburg – Moskau oder umgekehrt mit der <i>Viking Peterhof</i> inkl. Vollpension in 2-Bett-Außenkabine statt ab € 1.799,- pro Person jetzt schon ab	899,-
RUSSLAND · Reiseternine: 12.08., 11.10.	50% Rabatt für die 2. Person
13 Tage Moskau – St. Petersburg oder umgekehrt mit der komplett umgebauten <i>Viking Kirov</i> inkl. VP in 2-Bett-Außenkabine statt ab € 1.999,- für die 2. Person jetzt ab	999,-
DONAU · Reiseternine: 28.07., 13. + 22.09.	50% Rabatt für die 2. Person
13 Tage Bukarest – Schwarzes Meer – Passau oder 12 Tage umgekehrt mit der <i>Viking Primadonna</i> – einzigere Flusskreuzfahrt-Katamaran – inkl. Vollpension in 2-Bett-Außenkabine statt ab € 2.099,- für die 2. Person jetzt ab	1.050,-

Beratung und Buchung im Reisebüro oder unter 0800/188 71 00-15

(täglich von 08.00–20.00 Uhr; kostenfrei im deutschen Festnetz; es gelten abweichende Tarife für Mobilfunkteilnehmer)

A76

* Der Rabatt – entweder pro Person oder für die Begleitperson in derselben 2-Bett-Kabine – gilt nur an den angegebenen Terminen auf den Kreuzfahrtpreisen (Mini-)Suiten ausgenommen, und nur bei Neubuchung inkl. Bezahlung vom 02.04.–15.05.09. Nur solange der Vorrat an Angebotskabinen reicht. Das Angebot ist nicht mit anderen Angeboten/Rabatten kombinierbar. Es gelten die Allgemeinen Reisebedingungen des Katalogs „Flusskreuzfahrten 2009“. Druckfehler und Änderungen vorbehalten.

www.vikingflusskreuzfahrten.de

Schweiz

ERLEBNIS SPA-WELLNESS INKLUSIV!

NOCHMAL REIN INS WEISSE VERGNÜGEN!

Reiben Sie sich die Augen – fantastische Ostertage im Engadin stehen bevor. Grosser SPA-POOL BEAUTY & Therapie-Bereich – Kinderclub. Direkt bei Skilift, Gondelbahn, Skischulen und Loipen.

7 Tage Zü./Frühst. ab € 790,00 im DZ p.Pers. Wintersaison bis 19. April 2009

CRESTA PALACE

Celerina Hotel - SPA

Cresta Palace Hotel CH-7505 Celerina/St. Moritz Tel. 0041-81-836 56 56, Fax 0041-81-836 56 57 +41 (0) 81 839 55 55 www.crestapalace.ch H.P. + E. Herren

St. Moritz ****Hotel Europa

HolidayCheck Award Gewinner Ski-Ostern Sa. 04.04. - 13.04.09 z.B. € 643,- für 5 Nächte inkl. Skipass & HP Beste Ski- und Schneebedingungen!!! www.hotel-europa.ch +41 (0) 81 839 55 55

Südtirol/Dolomiten

Ab 20.03.09 geöffnet! Erleben Sie den Frühling im Meraner Land, mit seinem mediterranem Klima - in den zwei ****First-Class Wellnesshotels- in schönster Panorama-Südliche Dorf Tirols.

3/4 Wohlfühlpension ab € 63,50- 10-15% Beautyrabatt + 1 Kind wohnt bis zum 12. Geburtstag kostenlos im Elternzimmer!

Panorama Vital Wellness Parc Hotel Rimmel**** Ruipacherhof**** www.rimmel.it www.ruipacherhof.com info@rimmel.it info@ruipacherhof.com Tel. 0039 0473 92 31 25 Fax. 92 37 02 I-39019 Dorf Tirol - MERAN - SÜDTIROL

OSTERSPECIAL vom 09.-13.04.: 4 Tage HP € 272,- p.P. im KomfortDZ - Talseite inkl. 2 Eintrittskarten Gärten von Schloss Trauttmansdorff und Kochnachmittag mit Chefkoch Andreas

13.04. - 31.05.: 4 Tg. Blützbesuch HP ab € 216,- p.P. 7 Tage Wellnesswoche HP ab € 378,- p.P. Hotel BRAUNBERGERHOF**** I-39011 LANA bei MERAN - SÜDTIROL Tel. 0039 0473 561 698 + Fax 563 200 www.braunbergerhof.com info@braunbergerhof.com

Meran-Obermais, Toplage, 1-Zi.-App., 43m², kompl. neu, herrl. Gartenterr., gr. Sw-Pool (8x15m), an NR, 525 -/p, Wo. + 30.-Endreinigung, v.Priv. ☎ 06201/54611, 0171/4190479 Oster-Tenniscamp Karwoche ☎ 089/9101684

Österreich

Sonnenskilauf

30. März – 19. April 2009

Schneetelefon +43-5234-68240 www.axamer-lizum.at

DAS INNSBRUCKER OLYMPIA-SKIGEBIET

Ski-Weekend und Tagesarrangements

2 Tage Ski fahren (2-Tages-Skipass) in der Axamer Lizum. 1 Übernachtung inkl. HP (Wahlmenü) + Frühstück vom Buffet

Im **** Hotel Central, Innsbruck (Sauna und Dampfbad inkl.) Skipässe erhalten Sie bei der Ankunft im Hotel. € 89,-

Verlängerungstag € 55,- inkl. HP + Skipass

Anreise täglich

Reservierung 0043-512-5920 fax 580310, office@central.co.at www.central.co.at

WIEN ZENTRUM

gemütliche möbl. FEWO, in romantischem belaubten Biedermeierkloster ☎ 0043 1 71125091; Fax 0043 1 71154291 E-mail: valleycastle@compuserve.com www.valleycastlevienna.com

Olympia SkiWorld Innsbruck

das haut di vom hoggerr

inkl. 2-Tage Skipass, Skibus, 1 Übernachtung, ****Skihotel

* ab € 99,- mit Halbpension ** ab € 89,- Nebensaison

Schneesicher, kurzfristig buchbar, leicht erreichbar. Tel. +43-512-56 20 00

www.innsbruck.info

KNEIPP

GESUNDHEITZENTRUM BARMHERZIGE BRÜDER · SCHARDING AM INN *Kneippen am Inn*

BASENFASTEN OHNE ZU HUNGERN

MILD FASTEN, EFFEKTIV ENTSÄUERN

INKLUDIERTER LEISTUNGEN

- 7 Tage/6 Nächte (So-Sa), Vollpension mit basischer Ernährung (Getreidebrot, Gemüse, Rohkost, Naturreis, Kartoffeln, Obst, ...)
- Arzt-Check-up
- ärztliche Ernährungsberatung
- 6 entgiftende und stoffwechselanregende Wickel
- 3 ausleitende Basenbäder
- 3 vitalisierende Güsse
- Gymnastik (Mo-Fr)
- 4x Wanderung oder Nordic Walking
- Hallenbad, Sauna, Dampfbad, Infrarot-Kabine, Fitnessraum, Fahrräder, Vortrag

7 TAGE/VOLLPENSION PRO PERSON ab € 595,-

INFO & BUCHUNG:

Kneipp- & Gesundheitszentrum der Barmherzigen Brüder 4780 Schärding, Kurhausstr. 6, Tel.: +43 (0) 7712/3221 kurhaus@bbschaerd.at, www.kurhaus-schaerding.at

www.gesundheitsurlaub.at

Bad Hall - Bad Ischl - Bad Leonfelden - Bad Schallerbach Bad Zell - Aspach - Bad Kreuzen - Bad Mühlacken Schärding - Geinberg

Die schönsten Reiseziele

Jeden Donnerstag in Ihrer Süddeutschen Zeitung

Seien Sie anspruchsvoll.

Süddeutsche Zeitung

eschol

SZ20090402S112996