

# „Intaktes Team, das auch mal die Extrameile geht“

**Hotelier und Berater Marcus Fränkle analysiert die Ergebnisse des Tophotel-Hoteltests im Hotel Post Bezau by Susanne Kaufmann. Sein Fazit: Die herzliche Konzentration auf das Wesentliche hat Erfolg, die wenigen Kritikpunkte der Tester sind mit kleinen Prozesskorrekturen schnell beseitigt.**



Marcus Fränkle ist Chef des Privathotels Der Blaue Reiter in Karlsruhe-Durlach und engagiert sich als Berater für die Branche.

In der heutigen Zeit ist es zur Selbstverständlichkeit geworden, dass jeder alles anbieten muss, was der Einzelne für sich erwartet: regional, vegetarisch, vegan, kinder- und hundefreundlich. Es allen Gästen recht machen zu wollen führt unweigerlich zum Mittelmaß oder gar zum Scheitern. Umso anerkennender ist das Konzept der Post in Bezau by Susanne Kaufmann. Seit Jahren ist die anvisierte Zielgruppe definiert – gesundheitsbewusste Spa-Gäste mit dem Wunsch nach Entschleunigung. Und genau das bietet die Post in Bezau: österreichische Gastfreundschaft in herrlicher Natur, mit der Konzentration auf das Wesentliche. Dass der Bekanntheitsgrad durch das Konzept von Susanne Kaufmann

## DER TOPHOTEL HOTELTEST

Konstruktiv Potenziale heben – das ist das Motto des neuen Tophotel-Hoteltests, der aus zwei Elementen besteht: Im ersten besucht die Redaktion anonym das ausgewählte Haus und testet es nach klar definierten Kriterien. Anschließend ordnet ein erfahrener Consultant, der sowohl Hotelier als auch Berater sein muss, die Ergebnisse ein und reflektiert konstruktiv, wie sich ein noch besseres Ergebnis erzielen ließe.

In dieser Ausgabe hat dies Marcus Fränkle übernommen. Er ist seit 2006 Geschäftsführer des Hotels Der Blaue Reiter in Karlsruhe-Durlach. Als Mitglied der Hoteldirektorenvereinigung Deutschland (HDV), der Denkfabrik Zukunft der Gastwelt sowie Vorstandsmitglied von Fair Job Hotels und Dehoga Karlsruhe engagiert sich der Privathotelier für seine Branche. Seit vielen Jahren suchen Hoteliers Rat und Unterstützung bei ihm, weshalb er sich seit 2019 als Berater bei Vorreiter Consulting engagiert. Das Motto dabei: Aus der Branche für die Branche.

gefördert wird, ist sicher ein wichtiger Baustein und Belegungsgarant.

Das Testergebnis spricht für sich. Die herzliche Konzentration auf das Wesentliche hat Erfolg. Trotz der identifizierten Mängel kann das Team der Post in Bezau sich über das Ergebnis freuen. Denn mit nur wenigen Prozessänderungen wird der nächste Mystery Check mit sehr gut bewertet werden, wenn die schon vorhandene stabile Leistung gehalten wird.

### Reservierung

Das Modell, an Sonntagen komplett zu schließen, ist innovativ. Nicht nur die Gäste entschleunigen, sondern auch die Gastgeber und Gastgeberinnen können sich auf einen freien Sonntag freuen. Ein generell freier Sonntag ist sicher auch ein USP in unserer Gast-Welt: Zusätzlich spart sich das Hotel hohe Sonntagszuschläge. Auf der anderen Seite macht es diese Regelung den Gästen unmöglich, länger als sechs Tage im Hotel zu übernachten. Ob das allen Gästen für eine ganzheitliche Erholung genügt, ist natürlich fraglich. Einige würden sich sicher mehr Tage oder sogar Wochen zur Entschleunigung wünschen.

### Guest Journey & Homepage

Vielleicht könnte das Hotel im Vorfeld die Gäste noch mehr über alle Optionen informieren – vor allem die Homepage sollte immer auf dem neuesten Stand gehalten werden. Gerade für Leisure-Gäste ist ein optimaler Informationsfluss im Vorfeld über alle Möglichkeiten, die das Hotel bietet, sehr wichtig.

Die kritisierte fehlende Post-Stay-Betreuung sollte das Haus dringend angehen. Die mögliche Gewinnung und Bindung neuer Stammgäste ist ein heute in vielen Unternehmen erfolgreich genutztes Marketingtool. Es existieren zahlreiche Programme, die dieses Angebot unterstützen. Die Einwilligung im Rahmen der DSGVO für Newsletter oder Mails kann charmant beim Check-in eingeholt werden.

### Spa & Massage

Eine vorab strukturierte Terminierung der Spa-Termine ist in vielen Häusern eine Herausforderung. Zu viele Schnittstellen und keine klare Zuteilung der Verantwortung an



## Durch die fehlende Post-Stay-Betreuung bleibt ein erfolgreiches Marketingtool ungenutzt.“

der Spa-Rezeption führen teilweise zu enttäuschten Gästen, wenn diese ihre Wunschtermine nicht bekommen. In der Post wurde dies schließlich durch eine wertschätzende und aufmerksame Kommunikation vor Ort bravourös gelöst. Die Flexibilität bei der Ganzkörpermassage kann man nicht hoch genug würdigen – hier zeigt sich ein intaktes Team, das für den Gast und den Betrieb auch mal die „Extrameile“ geht.

### Social Media

Bezüglich der Social-Media-Präsenz sollte die Anzahl der Follower nicht der Maßstab sein. Wichtig ist, dass auf den Content reagiert wird. Auf Facebook ist dies, im Vergleich zur Anzahl der Follower, sehr gering. Auf Instagram ist es nur minimal besser.

### Zimmer

Der angesprochene Steckdosenmangel, der die Gäste zu kreativen Lösungen bewegt, um ihre mobilen Geräte zu laden, herrscht in vielen Hotels. Dieses Manko geht schlicht auf Zeiten zurück, in denen Planer nicht an eine Vielzahl von Lademöglichkeiten denken mussten. Das Problem lässt sich aber heute mit einer überschaubaren Investition in ein mobiles Kombiladegerät mit USB-Anschlüssen und Steckdosen beheben. Die Architektur des Hauses verdient jedoch Lob. Licht, Einrichtung und vor allem die Frontverglasung sind sehr gut auf die Gästeklientel abgestimmt und sorgen für ein perfektes Wohlbefinden. Das Schlafkonzept von Samina ist besonders wertvoll und der Gesundheit nur dienlich. Hier ist die Post Vorreiter.

### Badezimmer

Das nicht barrierefreie Bad stellt dagegen eine größere Herausforderung dar. Eine schnelle Lösung ist baulich nicht machbar und mit hohen Kosten verbunden. Bade-

wannen waren vor 20 Jahren noch ein unverzichtbarer Bestandteil eines Hotelzimmers. Heute sind sie eher Energieräuber, wie erwähnt schwerer zu begehen und unpraktisch zum Duschen. Auch in diesem Fall muss eine klare Kommunikation erfolgen. Wenn es einem Hotel nicht möglich ist, für körperlich eingeschränkte Gäste eine optimale Logistik zu bieten und darüber im Vorfeld klar und wertschätzend informiert wird, sollte das nicht zu einem beanstandeten Mangel führen. Es ist nicht möglich, allen alles zu bieten und das dann noch auf höchstem Niveau und mit Perfektion. Die alten Haartrockner hingegen sollten ausgetauscht werden – eine einfache Stellschraube für mehr Gästezufriedenheit.

### Restaurant & Bar

Der Service und das Speisenangebot sind hervorragend für ein Viersterne-Superior-Haus und es verwundert etwas, weshalb das Frühstück mit all seinen Vorzügen nur mit „gut“ bewertet wurde. Geschmäcker sind verschieden, gerade bei Kaffeespezialitäten und Espresso, dies sollte kein Kriterium für einen Punkteabzug sein. Selbst die Bar, auf welche die Gäste in diesem Haus keinen besonderen Fokus zu legen scheinen, wird für individuelle Wünsche gut bespielt und ohne Beanstandung geführt.

### Check-out

Wie wäre es, zur Abreise Wasser in nachhaltigen Verpackungen zu offerieren, bevor an der nächsten Tankstelle Plastikwasserflaschen gekauft werden? Wenn man hier das übliche Gästeverhalten annimmt, wäre das sicher besser, als gar kein Wasser anzubieten. Des Weiteren könnte man nachhaltige Behältnisse mit Hotellogo an die Gäste verkaufen und diese kostenfrei für die Abreise mit Wasser füllen. Eine Win-win-Situation für durstige Gäste und das Hotel (Werbung).