

hotelbau

INNENANSICHTEN

Reise durch die smarte Welt des Service



Winfried D. E. Völcker hat rund ein Dutzend internationale Hotels, teils mit großen Veranstaltungs-Zentren und Spas, sowie mehr als fünf Dutzend Restaurants & Bars eröffnet, restrukturiert, saniert und geführt. Völcker konzipiert, entwickelt und betreibt Hotels – von der Idee bis zur Eröffnung und danach.

www.voelcker-hospitality.de

Ein rotarischer Freund inspirierte mich, das Jahr 2017 mit Gedanken zur Industrie 4.0 zu beginnen: Big Data, Smart Products und Services stehen mit positiven Effekten für eine der größten Umwälzungen und Veränderungen, die die Welt je erfahren hat. Industrie 4.0 berührt jeden.

Sogenannte „smarte Produkte“ sind bereits allgegenwärtig und bestimmen mit Digitalisierung unser Umfeld. Keine Industrie, kein Bereich des täglichen Lebens ist ausgenommen. Die smarte Servicewelt wird viele Geschäftsprozesse verändern. Rückzugsgebiete wie Hotels und Restaurants auch. Allerdings wird der Kunde mit seinen Bedürfnissen, Geschmäckern und Gelüsten in den Mittelpunkt rücken.

Ich denke bei „4.0“ an direkte Buchbarkeit überall und zu jeder Zeit. An Check-In ohne Rezeption und Zimmerzutritt per iPhone. An Apps, die vor, während und nach dem Aufenthalt alle relevanten Services für Gäste und Gastgeber „regeln“. Das machen Geräte und Maschinen, die mit Sensorik ausgestattet, durch Software gesteuert, mit dem Internet verbunden sind. Sie sammeln Daten aller Art, werten sie aus und teilen sie mit anderen. Jeder Ort wird immer häufiger digital zur intelligenten Umgebung, ultraschnelles, kostenfreies WLAN ein Muss.

Die deutsche Hospitality-Branche muss jetzt auf Augenhöhe mitspielen. Sie muss große Anstrengungen unternehmen. Zum Beispiel ist in puncto Personal eine völlige Restrukturierung der Tätigkeiten und Aufgaben vorzunehmen. Effizienzsteigerungen von 15 bis 20 Prozent wären drin. Es gibt fundierte Prognosen, dass 50 Prozent aller heute bekannten Jobs zusammengelegt bzw. verloren gehen werden und dafür neue Jobs geschaffen werden müssen. Glauben Sie nicht? Ein Fakten-Check: 1978 und 1979 war ich Wirtschaftsdirektor im 800-Zimmer-InterContinental Frankfurt. Küchenchef Klaus Rupp führte eine Brigade von 60 Köchen. Heute erkochen keine 30 Köche den doppelten Umsatz. Das sind Fakten und brisante Themen für die Hotelführung, Entwicklung, Hotelbau und Modernisierung.

Ein Paradigmen-Wechsel in der Führung und Mut zur Neuerfindung der Hotellerie und Gastronomie müssen her. Das eröffnet Chancen, noch mehr junge, intelligente Menschen zu gewinnen, gute Qualität bezahlbar zu leisten sowie die Ertragslage und Wertschöpfung zu steigern. Problematisch könnte sein, dass der Willensbildungsprozess im Vergleich zur Geschwindigkeit der Digitalisierung langsamer verlaufen wird ...

Winfried D. E. Völcker

IMMOBILIEN-ENTWICKLUNG



KÖLN/DÜSSELDORF
 nd all • Novum • Deutsche Hospitality
 cure • Roomers • Claus Jacobs