

hotelbau

FACHZEITSCHRIFT FÜR HOTELIMMOBILIEN-ENTWICKLUNG

INVESTOR RELATIONS

Aareal Bank

INNENANSICHTEN

In Zukunft schließen Hotels nicht mangels Gästen ...

Die Hotellerie hat Kopfschmerzen und keine Antwort auf die Frage, wer künftig noch in den 15.000 klassischen Bestandshotels und jährlich 200 bis 300 neuen Großhotels Service auf hohem deutschen Niveau leisten wird. „In Zukunft schließen Hotels nicht mangels Gästen, sondern mangels Mitarbeitern“, sagt Kempinski-CEO Reto Wittwer (TopHotel 05/12).

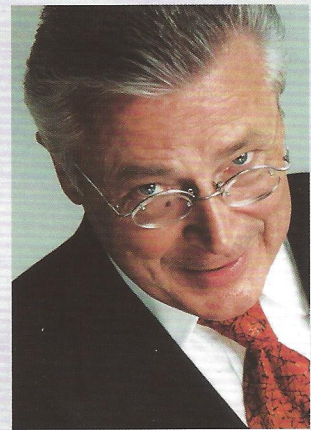
Die Finanzkrise kann man dafür nicht heranziehen. Auch nicht den demografischen Wandel. Das Problem hat vor zwanzig Jahren begonnen und ist „hausgemacht“! Kaderschmieden der 70er- bis in die 90er-Jahre, legendär z. B. das Interconti Frankfurt, stellten jedem Abteilungsleiter einen Assistenten an die Seite. So war der Weg für die erste Riege frei, neue Hotels zu eröffnen und Karriere zu machen, ohne Lücken zu hinterlassen.

Wer meint, man könne sich Derartiges nicht mehr leisten, sollte sich die Frage stellen, wie es möglich ist, dass unter 200 Tophotels (AHGZ/hotelier 26.5.12) viele GMs eine Mitarbeiterproduktivität (Erlös/Vollzeitmitarbeiter) von weit über 100.000 Euro im Jahr erzielen, andere aber nur halb so viel. – An der Angebotsstruktur allein liegt es sicher nicht! Bill Marriotts Antwort: „It’s all about people!“ Und Reto Wittwer: „Give people a chance!“ Bill Marriott grüßte seine Mitarbeiter noch per Handschlag. Das verbindet! Wittwer verlangt von seinen GMs „Time To Talk“, weil Gespräche zwischen Menschen Balsam für die Seele sind. Sie

binden, schaffen Motivation und reduzieren zeitaufwendige Neueinstellungen.

Die persönliche Einstellung der Mitarbeiter, die Arbeitsmoral und die Qualifikation sind immer auch das Ergebnis aufrichtiger, würdiger und fairer Menschenführung. Und im Hotelalltag? Die Attraktivität der internationalen Hotellerie ist für junge Menschen sehr groß. Nur halten wir sie nicht. Warum? Gründe sind für mich u. a. zu wenig Geld für höchste Ansprüche. 50-Stundenwoche ohne ausreichende Kompensation, nicht selten über sechs Tage. Ein „Dankeschön“? Fehlanzeige! Teildienst, willkürliche Dienstplanänderungen und halbherzige Weiterbildungsversprechen verbrennen zudem den Nachwuchs und die unfertigen Abteilungs-„Chefs“ gleich mit. Deshalb müssen Mitarbeiter des Chefs Sache sein! Mitarbeiter sollten aber nicht für ihre Chefs, sondern mit ihnen für das Wohl der Gäste arbeiten, weil das Geschäft an der Front gemacht wird. Basta! Wer das anders sieht, ist eine Fehlbesetzung.

Solange wir komfortabel in unserem System der sozialen Marktwirtschaft leben, ist es das unternehmerische Ziel, eine gute Rendite zu erwirtschaften. Das gilt für alle am Hotelprojekt Beteiligten, also auch für die Mitarbeiter des Betreibers, denn wenn der Planer längst von Bord ist, bleiben sie am Standort die Katalysatoren eines erfolgversprechenden Konzepts. Klappt das, wird man Erweiterungen planen statt an Schließung zu denken.



Winfried D. E. Völcker hat als Generaldirektor, Geschäftsführer und Gesellschafter erfolgreich internationale 5-Sterne-Großhotels geführt, saniert und restrukturiert. Zu den bekanntesten zählen: Parkhotel Frankfurt, Rheinpark Plaza Neuss und der Schwarze Bock in Wiesbaden. Als Chef der VHC Völcker Hospitality Company GmbH (www.voelcker-hospitality.de) entwickelt und betreibt er Hotels, berät Investmentgesellschaften, Banken, Architekten und Bauherren sowie private Hoteliers und ist in der Hotel-Immobilienvermittlung tätig.

SPECIAL

DIE HOTELBAU HAUPTSTADT-AIRPORT