

Editorial 11.8.2006 - Unterschätzte Gäste



Liebe Insider,

Ferienzeit - die Städte sind voll von Touristen. Rucksack-Touristen sind dabei. Auch sie sind Teil der Hotellerie, oft aber weit weg aus dem Gedächtnis der Ketten-Manager. Dabei machen die Wombat's-Gäste in München, Wien und demnächst in Berlin jedem Etap ernsthaft Konkurrenz! Diese Klientel hat wenig Geld, aber sie gibt ihre Euros oder Dollars bewusst aus.

Das tun übrigens auch die Wellnessgäste, wie Wolfgang Kostenzer von der Alpenrose Maurach am Achensee weiss. Sein Haus dürfte beinahe europaweit ein Phänomen sein: 99% Belegung sind sein Standard! Ich kenne die Alpenrose seit fast 15 Jahren, aus den Anfängen, als ihre Wellnessabteilung noch klein war. Aber sie war von Beginn an ein Benchmark in Architektur, Ästhetik und Menschlichkeit.

Wie nüchtern nimmt sich dagegen der Bericht über die MICE-Studien aus. Sie spiegeln nackte Tatsachen wieder. Beim Lesen dieser

"Fehlerlisten" habe ich mich gefragt, woraus Hotellerie eigentlich besteht? "In unserem Mittelpunkt steht der Gast!" höre ich seit Jahren immer wieder aus Hoteliersmund. Eine abgedroschene Phrase - wer sonst bitte soll es sein?? Wir Insider wissen zwar, dass Investoren-Interessen der wahre Mittelpunkt sind, aber eigentlich brauchen Hotelier wie Investor ja noch ein paar gütige Gäste. Und weshalb bitte ist dann nicht klar oder selbstverständlich, dass man auf Gäste-Wünsche eingeht, um Geld zu verdienen? Die beiden heute zitierten MICE-Studien entlarven die Lippenbekenntnisse.

Unsere News beleuchten wichtige Einzelheiten: Jetzt beginnt auch Hilton, ganze Marken-Portfolios zu verkaufen. Scandic steht zur Disposition. Mit diversen Mitteilungen hat Hilton den Abschied in den letzten Wochen stufenweise angekündigt.

Ein Schlaglicht auf typisch deutsche Probleme wirft das Urteil in Sachen Hotelfernsehen. Es zeigt einmal mehr, wie die Gesetzgebung hier eine Branche ins internationale Hintertreffen bringt. Umso grösser der Erfolg, der jetzt in erster Instanz gelang.

Trotz Sommerferien gibt's viel Neues. Nichts von branchenerfassender Tragweite, aber zum Nachdenken unterm Sonnenschirm.

Ihre Maria Pütz-Willems
Chefredakteurin

Kommentare? maria@hospitalityInside.com



zurück