

Christian Gindele
General Manager NH Collection München Bavaria



München, 5. November 2020. Christian Gindele, General Manager des NH Collection München Bavaria, arbeitet bereits seit 1995 erfolgreich in der Hotellerie. Seit fast zehn Jahren ist er als Hoteldirektor tätig, ab Februar 2019 begleitete er die Eröffnung des NH Collection München Bavaria. 2020 stellt nun ganz neue Herausforderungen an ihn in seiner Rolle als Hoteldirektor. Mit der NH Hotel Group hat sich Gindele für einen Arbeitgeber entschieden, bei dem innovative Technik seit jeher fest zum Gesamtkonzept gehört und der so auch dieses Mal schnell reagiert hat. Folgend äußert er sich im Interview zum neu eingeführten mobilen Gästeservice: „Unser digitales, kontaktloses Angebot schafft Sicherheit. Kombiniert mit unserer weiterhin gelebten Menschlichkeit kommt es sehr gut an.“

Wie ist das allgemeine Feedback, wie wird der mobile Gästeservice angenommen?

„Wir erhalten sehr positives Feedback. Alle unsere Gäste sind im Corona-Zeitalter angekommen und suchen nach digitalen, kontaktlosen Angeboten - selbst, wenn sie sie dann gar nicht nutzen, gibt ihnen allein die Möglichkeit ein gutes Gefühl und Sicherheit. Wir sind optimal auf die neuen Anforderungen eingestellt und können bei Bestellungen eine maximale Zeitspanne von 30 Minuten garantieren, bis der Guest sein gewünschtes Produkt auf dem Zimmer hat. Interessant finde ich auch, dass unsere Gäste aufgrund der aktuell unbestückten Minibars zu uns an die Rezeption oder an die Bar kommen, um sich Getränke persönlich zu holen. Sie könnten ihren Wunsch auch einfach per QR-Code-Scan liefern lassen, aber einige setzen sich stattdessen lieber in die Lobby und trinken in Ruhe aus, bevor sie sich wieder zurückbegeben.“

Welche Funktion wird am häufigsten genutzt?

„Das sind schon die Bestellungen von Amenities, einem anderen Kissen oder jetzt in der kühleren Jahreszeit eine weitere Decke. Körpermilch, Handcreme oder noch ein zweites Shampoo sind schnell bestellt und es wird gern angenommen, dass man sich diese nicht irgendwo abholen muss.“

Nimmt die Nutzung zu?

„Wir bewerben und pushen das Thema aktuell sehr, da wir nun sicher sind, dass keine langen Wartezeiten für unsere Gäste entstehen. So spüren wir im Moment eine deutliche Steigerung der Nutzung der digitalen Services. Als wir gestartet sind hatten wir erwartet, dass die Services vor Allem von Geschäftsreisenden genutzt werden würden, aber das Gegenteil ist der Fall. Vor Allem touristisch reisende Gäste in den Sommermonaten und an den Wochenenden nutzen bislang die Angebote des mobilen Gästeservices.“

Was kann der mobile Gästeservice nicht ersetzen?

„Nach wie vor ist uns ein persönlicher Service und Draht zu unseren Gästen äußerst wichtig. Wir kommunizieren weiterhin mit ihnen, das schafft Vertrauen und kommt sehr gut an. Zum Beispiel beim Frühstück, wo sich der Guest nun alle warmen Speisen bei unseren Mitarbeitern bestellen kann und diese individuell und frisch zubereitet erhält. Das ist ein echter Mehrwert für unsere Gäste. Und wir haben einen interessanten Einblick gewonnen, den wir nicht vorausahnen konnten: Es gibt Lebensmittel, die sich viele Gäste am Buffet genommen haben aber kaum einer bestellt, zum Beispiel Speck. So konnten wir den Lebensmitteleinkauf entsprechend anpassen. Wir versuchen einfach, immer das Beste aus der jeweiligen Situation zu machen und fahren damit bisher gut.“

Über die NH Hotel Group

Die NH Hotel Group ist ein multinationales Unternehmen und zählt mit rund 350 Hotels und 55.000 Zimmern zu den weltweit führenden Hotelgruppen im urbanen Raum in Europa und Amerika. Seit 2019 arbeitet die NH Hotel Group mit Minor Hotels an der Integration ihrer Hotelmarken unter einer einzigen Dachmarke mit einer Präsenz in weltweit über 50 Ländern. Das Portfolio von über 500 Hotels ist in acht Marken gegliedert: NH Hotels, NH Collection, nhow, Tivoli, Anantara, Avani, Elewana und Oaks – eine breite und vielfältige Auswahl an Hotels, die dem zeitgemäßen Reiseverhalten und Bedürfnissen von Vielreisenden entspricht.

Weitere Informationen und Bildmaterial finden Sie unter nhhotels.pr.co und auf unseren [Social Media](#) Kanälen.