

Hotels auf dem Weg zur Normalität?

Drei Fragen an... Unsere Hoteliers erzählen, wie die ersten Wochen nach dem Lockdown liefen

Bucht die Vorsicht mit bei den Gästen? Kam es aufgrund der verringerten Kapazitäten zu Überbuchungen? Oder ist es fast schon „Business as usual“ nur mit Maske und Abstand? Wir haben bei unseren Hoteliers aus Deutschland und Österreich nachgefragt, wie die Wiedereröffnung und die ersten Tage liefen.

Für weitere Informationen, Interviewwünsche oder Bildmaterial, melden Sie sich gern telefonisch unter der +49(0)89/189478-80 oder per E-Mail unter kretschmann@strombergerpr.de.

Mit herzlichen Grüßen
Karen Kretschmann
STROMBERGER PR

Haubers Naturresort , Allgäu/Deutschland : Gastgeberin Eva Hauber



Wie liefen die ersten Tage nach der Wiedereröffnung am 30. Mai, sind Sie zufrieden mit dem Start?

Wir sind insgesamt sehr zufrieden. Eine Belegung gleich zum „Restart“ zwischen 75 und 80 Prozent in beiden Häusern erfreut uns durchaus. Die neue Flexibilität durch die kurzfristige Umstellung auf Stornierungsfristen von einem Tag vor Anreise wird von unseren Gästen sehr begrüßt. Wir haben viele spontane Buchungen, darunter fallen viele lange Aufenthalte. Dank der internen guten Organisation aller Abteilungsleiter und dem gesamten Hauber-Team sowie zahlreicher Schulungen im Voraus sind die ersten Tage gut verlaufen. Ausschlaggebend hierfür war auch die Kommunikation mit unsern Gästen im Vorfeld. Fünf Tage vor Anreise wurden sie proaktiv über das Maskengebot und die weiteren Neuerungen informiert, was durchwegs positiv angenommen wurde. Dadurch hatten unsere Gäste eine realistische Erwartungshaltung und konnten ihre wohlverdiente Auszeit genießen.

Wie reagierten Ihre Gäste? Wurden die neuen Sicherheits- und Hygienemaßnahmen gut akzeptiert?

Unsere Gäste sind äußerst verständnisvoll. Wir haben sogar Gäste, für die die getroffenen Maßnahmen Mit-Buchungsgrund sind. Die „neuen Urlaubsregeln“ werden von unseren Gästen akzeptiert und beachtet. Nur einige wenige müssen liebevoll auf die Beachtung der Regeln hingewiesen werden, denn ganz zur morgendlichen Ausstattung zählt der Mund-Nasen-Schutz noch nicht. Viele sind laut eigener Aussage so im Entspannungsmodus, dass sie es schlichtweg für einen Moment vergessen, die Maske aufzusetzen. Die Abstände können durch die Weitläufigkeit der Häuser sehr gut eingehalten werden. Hierüber freuen sich unsere Gäste sehr.

Was wünschen Sie sich für die nächsten Wochen?

Für die Zukunft wünschen wir uns einfach, dass es für uns weiter so positiv läuft und natürlich glückliche Gäste im gesamten Allgäu.

Seezeitlodge Hotel & Spa, Saarland/Deutschland : Gastgeberin Kathrin Sersch



Wie liefen die ersten Tage nach der Wiedereröffnung, sind Sie zufrieden mit dem Start?

Wir sind insgesamt recht zufrieden, da das Team und die Gäste die Maßnahmen gut mittragen und wir uns einfach freuen, dass die Seezeitlodge wieder mit Leben gefüllt ist. Wobei die ersten Wochen aufgrund der vom Land eingeschränkten Belegung mit zunächst 50 %, dann 75 % und der bestehenden Schließung des Saunabereichs bis 7. Juni schwierig waren, da die Buchbarkeit limitiert war und zahlreiche Wellnessleistungen den Gästen nicht zur Verfügung standen. Dennoch konnten wir uns als Hotel mit eindeutiger Wellnnessausrichtung durch zusätzliche Angebote im Rahmen des Aktivprogramms relativ gut positionieren und seit dieser Woche stehen unsere Angebote den Gästen zum Glück wieder nahezu vollständig zur Verfügung.

Wie reagierten Ihre Gäste? Wurden die neuen Sicherheits- und Hygienemaßnahmen gut akzeptiert?

Überwiegend verständnisvoll - wir haben sogar Gäste, für die unsere Coronaschutzmaßnahmen und unser 10-Punkte-Plan #schönsicher der Buchungsgrund sind. Ja, die Maßnahmen werden größtenteils von unseren Gästen akzeptiert und geachtet. Nur einige wenige müssen liebevoll auf die Beachtung der Regeln hingewiesen werden.

Was wünschen Sie sich für die nächsten Wochen?

Dass wir Stück für Stück wieder unser ursprüngliches Seezeitlodge Konzept umsetzen können. Eine Vielzahl unserer Gäste, besonders unsere Stammgäste, wünscht sich zudem, dass wir bald wieder unser Frühstücksbüffet anbieten können, wengleich das Feedback zu unserem servierten Etagerenfrühstück auch sehr positiv ist. Natürlich erhoffen wir uns im Hinblick auf die Sommerferien in Verbindung mit einer Lockerung der derzeit bestehenden Auflagen, zu unserer gewohnten Auslastung zurückzukehren.

NH Collection Berlin Friedrichstrasse, Deutschland: General Manager Till F. Esser



Wie liefen die ersten Tage nach der Wiedereröffnung, sind Sie zufrieden mit dem Start?

Wir haben am 7. Mai 2020 das NH Collection Berlin Friedrichstrasse wieder eröffnet und erste Geschäftsreisende begrüßt, darunter auch einige Stammgäste. Die Stimmung innerhalb des Teams war sehr gut und alle haben sich über das Wiedersehen gefreut. Seit dem 25. Mai sind ja touristische Aufenthalte bundesweit wieder erlaubt. Das heißt, der Gast aus Stuttgart darf sich das Brandenburger Tor wieder ansehen.

Wie reagierten Ihre Gäste? Wurden die neuen Sicherheits- und Hygienemaßnahmen gut akzeptiert?

Feel Safe at NH Collection Berlin Friedrichstrasse ist die agile Antwort auf die drängende Frage, wie ein Hotelaufenthalt in der neuen Normalität gleichzeitig sicher und ein angenehmes Reiseerlebnis sein kann. Die strategische Partnerschaft mit der SGS-Gruppe erlaubt es uns, unsere Hotels wiederzueröffnen und dabei ein Maximum an Hygiene und Sicherheit für unsere Gäste und Mitarbeiter zu garantieren. Wir merken allerdings auch, dass die unterschiedlichen Regeln in den Bundesländern und europäischen Ländern zu unterschiedlichen Sicherheitsbedürfnissen führen. Wir haben dafür einen eigenen Hygiene- und Sicherheitsmanager, der den Gästen unsere Maßnahmen gut erklärt.

Was wünschen Sie sich für die nächsten Wochen?

Ich wünsche mir, dass sich viele Abläufe im Hotel wieder normalisieren und wir mehr Mitarbeiter aus der Kurzarbeit holen können. Es wird sicherlich noch lange dauern, bis die Narben durch COVID-19 weniger schmerzen. Insgesamt bin ich optimistisch, dass wir als Team diese Phase gut meistern werden. Ich freue mich, dass unser Sommerangebot „Lassen Sie sich von Deutschland überraschen“ so gut angenommen wird. Gerade im Sommer zeigt sich die Berliner Lässigkeit, wenn das Leben sich draußen in Parks, Restaurants oder Open-Air-Kinos abspielt.

DAS EDELWEISS Salzburg Mountain Resort, Österreich: Gastgeberin Karin Hetteger



Wie liefen die ersten Tage nach der Wiedereröffnung, sind Sie zufrieden mit dem Start?

Unser erstes Wochenende war ausgebucht wir hatten eine großartige und stimmige Atmosphäre im Haus! Man konnte richtig merken, wie sehr sich die Gäste nach dem Austausch miteinander gesehnt haben. Aufgrund unserer großzügigen und weitläufigen Infrastruktur haben wir genügend Platz für jeden einzelnen Gast. Dazu kommt uns zu Gute, dass wir im EDELWEISS besonders individuell auf die Gästewünsche eingehen können, da unser Angebot so breit gefächert ist.

Wie haben Sie sich auf die Wiedereröffnung vorbereitet?

Unser Team wurde einen halben Tag in allen Abteilungen intensiv in die neuen EDELWEISS-Leitlinien eingeführt und hinsichtlich der Hygiene -und Sicherheitsmaßnahmen informiert. Desinfektionsmaßnahmen von Türklinken, Zimmerkarten, Kugelschreibern, Spielsachen, etc. werden mehrmals von den Mitarbeitern durchgeführt. Hilfreich ist außerdem unsere neue Beschilderung hinsichtlich der Sicherheitsabstände.

Was wünschen Sie sich für die nächsten Wochen?

Begeisterte Gäste und ein volles Haus - dies vereint mit einer qualitativ hohen Dienstleistung. Unser Gipfelstürmer-Team ist top motiviert und freut sich, dass wir unseren Gästen unvergesslich schöne Urlaubsmomente bereiten dürfen.

Falkensteiner Schlosshotel Velden, Kärnten/Österreich: Gastgeberin Julia v. Deines



Wie liefen die ersten Tage nach der Wiedereröffnung, sind Sie zufrieden mit dem Start?

Von 0 auf 100 - wir sind sehr dankbar, dass wir das komplett ausgebuchte Hotel mit dem gleichen eingespielten Mitarbeiterteam eröffnen durften, wie wir es im März schließen mussten. Zudem wurden wir mit Unterstützung eines fünfköpfigen Teams der Falkensteiner Academy ausführlich vor der Eröffnung auf alle Sicherheits-, Hygiene- und Qualitätsstandards im Rahmen von Covid-19 trainiert, inklusive Rollenspiele und einem umfangreichen verpflichtenden Abschlusstest für alle Mitarbeiter.

Wie reagierten Ihre Gäste? Wurden die neuen Sicherheits- und Hygienemaßnahmen gut akzeptiert?

Viele Gäste wissen nicht vollumfassend Bescheid über die bestehenden und immer wieder veränderten Vorgaben der Bundesregierung. Wir informieren unsere Gäste jetzt bereits vor Anreise per Newsletter und haben die am häufigsten gestellten Fragen auf unserer Homepage zusammengetragen. Parallel sprechen wir die Gäste direkt bei Anreise darauf an. Wobei wir möchten, dass die Gäste möglichst wenig Einschränkungen haben - im Gegenteil: In manchen Details konnten wir unsere Qualität und Dienstleistung weiter ausbauen. So gleicht unser Frühstücksbuffet jetzt einem Marktconcept - unsere Mitarbeiter bereiten direkt am Buffet den Brötchenkorb, das Obst etc. individuell für jeden Gast zu und überreicht einen persönlich zusammen gestellten Teller, oder Korb. Die Interaktion mit dem Gast wurde damit noch weiter verstärkt.

Was wünschen Sie sich für die nächsten Wochen?

Schönes Wetter, und dass sich unsere für den Sommer neu eingestellten Mitarbeiter schnell einfinden und sich wohlfühlen, um das bestehende Team gut zu unterstützen. Zudem wünschen wir uns, dass wir aufgrund der Schulungen und der Sensibilisierung unseres Teams und der Gäste keine besonderen Vorfälle in unserer Region haben werden, die ein erneutes übergeordnetes staatliches Eingreifen mit Restriktionen erforderlich machen. Wir sind dankbar und glücklich endlich wieder für Gäste da sein zu dürfen und ihnen eine besondere Zeit sowie schöne Erlebnisse zu bereiten. Gleichzeitig wünschen wir allen Falkensteiner Häusern, die jetzt nach und nach eröffnen werden einen ebenfalls erfolgreichen Start und sagen unserem Vorstand bei Falkensteiner von Herzen ein großes DANKE für den besonderen und außergewöhnlichen Zusammenhalt, welchen wir in dieser für uns alle sehr speziellen Zeit haben erfahren dürfen. Jetzt krempeln wir unsere Ärmel hoch und los gehts...dieses Jahr werden wir uns noch mehr anstrengen!!! „Welcome Home!“ an der sonnenverwöhnten Alpen-Südseite am Wörthersee in Kärnten!

Hotel Hochschober, Kärnten/Österreich: Gastgeberin Karin Leeb



Wie liefen die ersten Tage nach der Wiedereröffnung, sind Sie zufrieden mit dem Start?

Es war ein gelungener Start. Wir haben uns wieder sehr über unsere Besucher gefreut. Auch unsere Stammgäste und viele neue Gäste haben auf die Wiedereröffnung hin gefiebert. Wir hatten direkt zu Beginn viele Anfragen und sind auch die nächsten Monate so gut wie ausgebucht. Schön, wenn sich das Haus wieder füllt.

Wie reagierten Ihre Gäste? Wurden die neuen Sicherheits- und Hygienemaßnahmen gut akzeptiert?

Unsere Gäste waren einfach glücklich wieder in den Hochschober-Genuss zu kommen. Unser Konzept „Mit Sicherheit HochschoberN“ ist sehr gut angekommen und hat sich in den Gesamtablauf beim Hochschobern perfekt integriert. Die zwei Schichten beim Frühstücksbuffet wurden sogar sehr positiv aufgenommen. Durch die Entzerrung herrschte eine noch ruhigere Atmosphäre beim Essen. Die Gäste haben mit Sicherheit entspannt.

Was wünschen Sie sich für die nächsten Wochen?

Die Maskenpflicht ist bereits größtenteils gefallen, wir freuen uns schon auf die nächsten Lockerungen. Und wir freuen uns, wenn endlich auch unsere vielen Stammgäste über Grenzen hinweg reisen und in den Hochschober kommen können! Unsere Besucher erwartet sich in diesem Jahr auch eine neue Attraktion. Die neue Trail Area Turracher Höhe ist für alle Radfahrer ein wahrer Genuss. Mit Übungstrails und einen Flowtrail bietet sie für jedes Niveau Fahrspaß. Wir hoffen natürlich sehr, dass es von unseren Gästen gut angenommen wird.

Haldensee Hotel, Tirol/Österreich: Gastgeberin Michaela Gleirscher



Wie liefen die ersten Tage nach der Wiedereröffnung, sind Sie zufrieden mit dem Start?

Wir freuen uns, dass wir wieder Gäste im haldensee begrüßen dürfen und sind mit dem Start sehr zufrieden.

Wie reagierten Ihre Gäste? Wurden die neuen Sicherheits- und Hygienemaßnahmen gut akzeptiert?

Die Reaktionen sind positiv. Wir informieren unsere Gäste bereits vor der Anreise über unser Sicherheits- und Hygienekonzept. Die Gäste zeigen sich interessiert und die Maßnahmen im täglichen Miteinander sind bekannt und werden akzeptiert. Die Gäste verhalten sich achtsam und mit hoher Eigenverantwortung. Wir haben im haldensee den Vorteil, dass die Räumlichkeiten - sei es im Restaurant oder im Wellnessbereich - weitläufig und offen gestaltet sind. Es ist somit keine Einschränkung den erforderlichen Sicherheitsabstand einzuhalten, da genügend Platz und Rückzugsmöglichkeiten gegeben sind. Außerdem bieten die großzügige Terrasse und unser Wellnessgarten und natürlich die Loggias und Terrassen der Zimmer die Möglichkeit im Freien zu verweilen und dabei die frische Luft und den herrlichen Ausblick auf den Haldensee zu genießen. Und natürlich schätzen unsere Gäste die Lage des Hotels direkt am See, die zu vielfältigen Aktivitäten direkt vor der Haustür einlädt.

Was wünschen Sie sich für die nächsten Wochen?

Für die nächsten Wochen wünsche ich mir, dass sich die Situation weiterhin gut entwickelt und demnächst weitere Lockerungen möglich werden. Auch weiterhin stehen die Sicherheit und Gesundheit unserer Gäste sowie Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen an erster Stelle. In diesem Sinne setze ich zusammen mit dem gesamten haldensee-Team alles daran, unseren Gästen ein unvergleichliches Urlaubszuhause zu bieten.