

## Ein paar Ausführungen zu Business incl. Komfort

Auf Geschäftsreisen wird immer mehr Wert auf Hotelausstattung, Luxus und Wellness gleichzeitig gelegt.

Einen Koffer mit Arbeitsunterlagen haben Deutschlands Manager auf Reisen immer im Gepäck, aber ebenso die Reservierung für ein gutes Hotel. Denn fleißig wollen sie auch fernab von der Firma sein und gleichzeitig angenehm wohnen, stilvoll und mit Komfort.

Die Welt der Hotels hat sich nach den Wünschen der Geschäftsreisenden neu ausgerichtet, danach beispielsweise, dass die Gäste perfekte Arbeitsbedingungen und Datenanschlüsse im Zimmer finden wollen. Der breite Schreibtisch und der Drucker gehören zum Standard. Dafür sind die Business-Zentren, die einst mit großen Investitionen eingerichtet wurden, völlig "out". Einzige Ausnahme ist das neu geschaffene Telefonzentrum, das die Anrufe von Geschäftsgästen übernimmt und auf Wunsch bearbeitet. Den meisten Gästen reicht freilich die Voice-Mail.

Ein neuer Mitarbeiter in besonderen Hotels gewinnt zunehmend an Bedeutung, der sogenannte Technology- Butler. Er kommt zum Einsatz, wenn der Computer ausgerechnet dann abstürzt, wenn er am dringendsten gebraucht wird, die Maus nicht reagiert oder der Zugang zum Internet blockiert ist.

Trendsetter bei diesem besonderen Service ist Ritz- Carlton. Bereits 1998 wurde ein gut geschulter Helfer im neuen Haus in Singapur angestellt, der frustrierten Laptop-Gästen aus der Klemme hilft. Die Bezeichnung mag unterschiedlich sein, die Position ist auch in anderen Hotelunternehmen präsent. In den weltweit 80 Hyatt Hotels stehen den Gästen sogenannte "Technology Concierge" zur Seite. Andere Mitbewerber sind dabei, nachzuziehen.

Das Programm ist eng, das Arbeitspensum aufreibend: Konferenzen, Ausarbeitungen, Entscheidungen, Verträge. Manchmal zwickt und zwackt es, hin und wieder plagt das Zipperlein. Nach der Arbeit steht darum verstärkt das Programm für die Gesundheit und Fitness an. Immer mehr Geschäftsreisende suchen ihre Bleibe unterwegs danach aus, ob sie die berufliche Belastung durch Wellness- Programme und Badespaß ausgleichen können (42 Prozent).

Aus diesem Grunde baute Willy Wehrmann im Park Hotel Bremen einen Wellness-Bereich der Superlative, im Kölner Leading Hotel Excelsior wird gerade nachgerüstet und im Schlosshotel Bensberg, ganz in der Nähe, spielt der Fitness-, Gesundheits-, und Schönheitsbereich schon in der Voreröffnungsphase eine bedeutende Rolle.

Auf dem Heimtrainer radeln, auf dem Laufband joggen, schwimmen, sich massieren lassen. Möglichkeiten dieser Art stehen auf einem Spitzenplatz der Wunschliste.

Komfort und Sonderwünsche haben natürlich ihren Preis. Das führte dazu, dass die Zeit der aufgezwungenen Bescheidenheit auf Dienstreisen weitgehend vorbei ist.

Nach einer Accor- Studie geben Deutschlands Manager auf Reisen mehr Geld denn je aus. Jeder Dritte darf bereits 300 Mark pro Übernachtung kalkulieren. Vor drei Jahren stand bei Buchungen von Geschäftshotels die Zimmerrate an der Spitze aller Auswahlkriterien (bei 80 Prozent). Dass der rigorose Sparkurs vorbei ist, wird auch dadurch deutlich, dass jeder Zehnte ohne jegliche Preisbeschränkung sein Hotel wählen darf.

Einsparungen im Geschäftsreise-Bereich werden nach Erfahrungen der Unternehmensberatungsgesellschaft Price Waterhouse heute dadurch realisiert, dass die administrativen Kosten gesenkt werden. So werden Reservierungen nicht mehr intern vorgenommen, sondern auf elektronischem Wege, und Spesen werden über ein Corporate- System abgerechnet.

In der Anlage werden noch weitere Stellungnahmen (in Arbeit) von GMF / Hotel Zukunft usw. zum Konzept erfolgen.

Weiterhin werden einzelne Beschreibungen zu der Ausstattung des gesamten Hotels mit den Architekten und Partnern im Planungsprozeß vorgenommen.

Entscheidend sind die Vorgaben der Philosophie gemäß Römer-Park und die Klassifizierungen im Sterne-Bereich.

Hotel	4 ****	Durchschnittlich
Bungalow-Park	3 ***	Durchschnittlich
Konferenz-Center	3-5 ***/**	Durchschnittlich
Wellness	4-5 ****/*	Durchschnittlich
Shopping Mall	3-4 ***/*	Durchschnittlich
Gastro-Mall	2-5 **/****	Durchschnittlich
Eventbereich	3-5 ***/**	Durchschnittlich
Kino/Bowling u.a.	2-4 **/**	Durchschnittlich
Kinderland – Hotel	2-3 **/*	Durchschnittlich
Sportpark	3-4 ****/*	Durchschnittlich
Parkanlagen	4-5 ****/*	Durchschnittlich
Parkplätze	2-4 **/**	Durchschnittlich

**Gesamt : ..... 3,58 \*\*\*+ Durchschnittlich**

**Die Einflussnahme von Außen durch Fremdbetreiber wird durch die Gesamtkonzeption RÖMER-PARK nicht stattfinden. PLANEN – BAUEN und BETREIBEN liegt in einer Hand. Beim Planen mit dem Projektentwicklungs-Team schon die Dinge vermeiden, die bei der Betreuung Schwierigkeiten geben kann.**

**Nicht die 10 Gebote, aber gesetzt und festgelegt sind :**

- 1. Priorität des Betreiberkonzepts ..... Energie - Konzept**
- 2. Priorität des Betreiberkonzepts ..... Personal - Konzept**
- 3. Priorität des Betreiberkonzepts ..... Kassen – Konzept**
- 4. Priorität des Betreiberkonzepts ..... Gäste – Konzept**
- 5. Priorität des Betreiberkonzepts ..... Marketing – Konzept**
- 6. Priorität des Betreiberkonzepts ..... Vermarktungs – Konzept**
- 7. Priorität des Betreiberkonzepts ..... Regional – Konzept**
- 8. Priorität des Betreiberkonzepts ..... Umwelt – Konzept**
- 9. Priorität des Betreiberkonzepts ..... Kommunikation und Medien - Konzept**
- 10. Priorität des Betreiberkonzepts ..... Zukunfts - Konzept**