

Schöne neue (Hotel)Welt...



Der Zeitgeist ändert sich ständig, auch in der Hotelbranche. Moderne Kommunikationstechnik beherrscht den Gast und dieser erwartet von seinem Hotel der Wahl, dass es sich auf seine Wünsche einstellt.

Als in den frühen 90iger Jahren das Fax kam und Telex ablöste, konnte sich die Industrie kaum retten. Egal was es kostete, ein Fax zu senden oder zu bekommen, die Gäste schlugen sich darum, bezahlten jeden Preis, um zu den „Ausgesuchten“ zu gehören, die mit der neuen Technik bereits arbeiteten. Zwei Jahre später war der Zauber vorbei, Fax war etwas Normales geworden, ein Bestandteil des Lebens und 1995 war niemand mehr bereit, auch nur einen (damals) Pfennig für das Senden, geschweige denn das Empfangen eines Dokuments per Fax zu zahlen.

Sprung in das Jahr 2008. Nachdem die ganze Hotelwelt für eine kurze Zeit Geld am neuen „Fax“, nämlich dem W-LAN verdient hatte, drehte sich auch dieser Trend und heute ist der kostenlose Zugang zum Netz eine Kundenerwartung und nicht mehr wegzudenken.

Dennoch genügt es nicht, dem Gast nur W-LAN anzubieten. Der Kunde von heute reist mit Laptop, Blackberry, mindestens einem, oft zwei Telefonen. Dazu kommen I-Pods, elektrische

Zahnbürste, Lockenstab, Fön und ein Gerät, das ihn zum Einschlafen mit Regenwaldsound oder Meeresrauschen verzaubert. All diese Errungenschaften der modernen Technik brauchen Strom, entweder um sie zu betreiben oder aufzuladen, daher ist der Zugang zu genug Steckdosen eine Herausforderung geworden für den heute Reisenden, und damit auch für den Hotelier. Die Zimmerausstattung von heute gehorcht höheren Ansprüchen als vor fünf Jahren. Flat-Screen TV, Radiolautsprecher im Bad, um am frühen Morgen beim Rasieren nicht das Weltgeschehen zu verpassen, In-Room Safes, natürlich mit Steckdose, um das Laptop, während es sicher aufbewahrt ist, zu laden, stehen ganz oben auf der Liste. Die Nachfrage nach anti-allergischen Betten, Steckdosen mit 110 Volt für amerikanische Gäste und Fenster, die sich öffnen lassen, aber in geschlossenem Zustand für absolute Stille sorgen, wächst.

Doch das letzte große Handelsgut für den ständig reisenden Geschäftsmann ist Zeit. Wer auch immer gesagt hat, dass E-Mail Zeit sparen wird, hatte keine Ahnung von was er sprach. E-Mail hat die Welt zum Dorf gemacht, Zeitzonen existieren nur noch auf der Landkarte, und der Geschäftsmann von heute steht auf, setzt sich vor seinen Computer und geht durch die

E-Mail, bevor er sich die Zähne putzt. Immer auf der Jagd am Ball zu bleiben, so geht es den ganzen Tag, am Abend noch schnell mit der Familie „geskiped“ (Videoanruf über das Internet), während dem Essen noch rasch eine E-Mail nach New York geschickt, denn dort ist ja gerade fast Ende des Börsentages, um dann endlich am Ende des Tages ins bequeme Hotelbett zu fallen. Um dem Gast auch das Amenty „Zeit“ anbieten zu können, müssen sich Hotels auf diese Gäste einstellen. Express Check-In/Out, ein Tellergericht im Restaurant, das man in 20 Minuten bestellt, gegessen und bezahlt hat, Frühstück „to-go“, Fahrpläne der Bahn am Empfang parat zu haben, oder ein Mitarbeiter, der weiß was zu tun ist, wenn die Verbindung zum Internet nicht klappt, sind wichtige Elemente, die dem Geschäftsmann helfen, seinen Tag so durchzuführen, wie er ihn geplant hatte.

Die große Frage ist jedoch, was ist das nächste „Fax“?

Autor: Jörg Wesche
Tel. 02251-7755101 | www.parkhotel-euskirchen.de