

W&D Consulting-Studie Steigenden Gäste-Ansprüchen begegnet Österreichs führende Hotellerie mit Investments

Trends in der Hotellerie

Steigende Gästeansprüche; Mitarbeiter als Qualitätskriterium, Zielgruppe 60+ als Hoffungsmarkt.

MICHAEL BÄR

Wien. „Ziel der neuen Studie war es, zu erheben, wie die gehobene österreichische Hotellerie in wirtschaftlich schwierigen Zeiten auf die zu erwartenden Herausforderungen reagiert. Besonders interessiert hat uns auch, welche Veränderungen in den Gästeerwartungen und im Gästeverhalten von den Hoteliers in der Praxis wahrgenommen werden“, fasst W&D Consulting-Gründerin Barbara Wietasch zusammen.

Gäste anspruchsvoller

Das steigende Qualitätsbewusstsein der Gäste und ein gleichzeitig verändertes Verhalten werden auch von Hoteliers und Managern wahrgenommen.

Mehr als zwei Fünftel (43%) der Befragten konstatieren, dass die Qualitätsansprüche steigen. Was die Veränderungen im Gästeverhalten betrifft, registriert mehr als die Hälfte der Befragten (53%) eine Zunahme der Online-Buchungen im Vergleich zum Vorjahr.

Zwei Fünftel (40%) beobachten einen Rückgang der Aufenthaltsdauer, jeweils rund ein Fünftel bemerken, dass die Buchungen immer kurzfristiger eintreffen (22%) und die Tagesausgaben rückläufig sind (19%).

„Es ist erfreulich, dass auch die heimische Hotellerie nun erkennt, wie wichtig die Mitarbeiter für die Qualität des Hauses sind.“

BARBARA WIETASCH, W&D

Eine Entwicklung, die sich in den kommenden Jahren noch deutlich beschleunigen wird, nimmt die Mehrheit der befragten Hoteliers derzeit noch nicht wahr.

Nicht einmal ein Viertel der Befragten (23%) bietet spezielle Angebote und Leistungen für die rasch wachsende Gruppe der älteren



W&D Consulting-Gründerin Barbara Wietasch präsentiert eine aktuelle Hotel-Studie.

Gäste. Tourismus-Expertin Barbara Wietasch: „Die Bevölkerungsgruppe der über 60 Jährigen wird in den nächsten Jahren zu einer der am schnellsten wachsenden Gästegruppen. Gleichzeitig wird damit erstmals eine Generation älter, die über relativ hohe Einkommen verfügt und auch dementsprechende Ansprüche stellt. Gerade die gehobene österreichische Hotellerie ist aus meiner Sicht gut beraten, sich mit speziellen Angeboten und Leistungen an diese in Zukunft sicherlich auch immer mobiler werdende Gästegruppe zu wenden.“

Hotel Quality Management

Qualität in der Hotellerie definiert sich nach Ansicht der Befragten vor allem über drei Dimensionen: Die Innenausstattung (99%), die Herzlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiterinnen (97%) sowie gutes und frisch zubereitetes Essen (95%).

Demgegenüber spielen andere Faktoren wie z.B. ein hochwertiger Spa-Bereich (59%), die Außenansicht des Hotels (58%), der Umgang der Mitarbeiter untereinander (53%) oder auch die Reichhaltigkeit des Getränkeangebots (29%) bzw.

die Fremdsprachenkenntnisse der MitarbeiterInnen (27%) oder auch ein umfangreiches Freizeit- und Kulturangebot (27%) nach Ansicht der Befragten eine deutlich weniger wichtige Rolle.

Klare Positionierung fehlt

Was besonders auffällt: Nur 9% der Befragten sind der Ansicht, dass sich die Verwendung regionaler Produkte auf die Qualität im Food & Beverage-Bereich auswirkt.

Barbara Wietasch: „Es ist sehr erfreulich, dass die Hotellerie nun erkennt, wie wichtig die Mitarbeiter für die Qualität des Hauses sind. Bleibt zu hoffen, dass damit verbunden auch die Bereitschaft steigt, in die Ausbildung und Qualifizierung des Teams zu investieren und nicht mehr nur in die Hardware wie die Innenausstattung oder die Wellnessbereiche. Wo aus meiner Sicht noch ein großes Potenzial liegt, ist die Verwendung regionaler Produkte in der Küche. Hier sind die Erfolgstitrends aus dem Handel offensichtlich noch nicht in den Küchen der gehobenen Hotellerie angekommen.“

Fast drei Viertel der Befragten (72%) sagen, dass sie sich der öko-

logischen Herausforderungen voll bewusst seien und durch konkrete Maßnahmen ihren Beitrag zu leisten versuchen.

Bei knapp einem Fünftel scheidet ökologisches Engagement am Geld; diese „würden gerne etwas tun, wenn sie Geld hätten“ (18%). Jeder zehnte Befragte ist allerdings der Meinung, dass das Thema Umwelt überschätzt wird.

Wenn Maßnahmen gesetzt werden, dann in erster Linie solche, die in der Regel auch gefördert werden. So haben mehr als zwei Drittel der Befragten (68%) in wärmedämmende Fenster und Türen investiert, und knapp die Hälfte hat auf ein umweltfreundlicheres Heizsystem umgestellt (47%).

Große Öko-Ressourcen

Im Bereich wassersparender Maßnahmen (38%), dem Einsatz biologisch abbaubarer Wasch- und Reinigungsmittel (10%) sowie einfacher Dosiersysteme (5%) ist hier noch großes Potenzial vorhanden.

In der Imagepflege setzt Österreichs gehobene Hotellerie vor allem auf ein klares Markendesign (97%), eine klare Markenidentität (68%) und gezielte Werbung (58%).

Im Hinblick auf die Differenzierung zum Wettbewerb setzen die Hoteliers auf Themenschwerpunkte (Themenhotels 41%) und eine klare Unique Selling Proposition (USP) als Verkaufsargument (40%).

hotelqualitymanagement.com

W&D CONSULTING

International Als internationales Trainings- und Beratungsinstitut mit Schwerpunkt in der Hotellerie hat W&D Consulting zu den Präsenz-Trainings ein wichtiges Instrument geschaffen, das über das Internet und über Lern-DVDs Unterstützung für Hoteliers und das Management-Team bietet.

Best Practice for you Unter dem Motto „Best Practice for you“ bietet Hotel Quality Management von W&D Consulting ein komplettes virtuelles Handbuch, das alle Instrumente zur Qualitätssicherung sowie Qualitätsverbesserung beinhaltet.

Trainingsbeispiele Qualitätsbeauftragte werden begleitet, um individuelle Handbücher sowie Prozesse und Abläufe für das eigene Hotel zu gestalten und in regelmäßigen Trainings umzusetzen.

SHORT

NH Hoteles verstärkt jetzt das CEE-Team



Karina Galiano de Nussbaumer ist neue NH Hoteles CEE-Assistentin.

Wien. Karina Galiano de Nussbaumer, 36, ist die neue Assistentin des Business Unit Directors Manuel Melenchón bei NH Hoteles Central & Eastern Europe (Österreich, Schweiz, Ungarn und Rumänien).

Die gebürtige Argentinierin ist für die Koordination von Meetings und Reisen, Aufbereitung von Berichten und tatkräftige Unterstützung im täglichen Arbeitsleben des Business Unit Directors verantwortlich.

www.nh-hotels.com

Neu bei Lindner Hotels & Resorts in Österreich

Wien. Hans Hollerer (42), bisher Direktor des Lindner Seepark Hotel – Congress & Spa in Klagenfurt am Wörthersee, wechselt nach Bad Aussee ins Lindner Hotel & Spa – die Wasnerin.

Hollerers interimistische Nachfolgerin in Klagenfurt ist Carolina Cordes (29), die zuletzt das Lindner Congress Hotel in Frankfurt als stellvertretende Direktorin leitete und davor im Lindner Grand Hotel Beau Rivage in Interlaken in der Schweiz umfassende Erfahrung im Bereich Ferienhotellerie sammelte.

Die familiengeführte Hotelgruppe (2.150 Mitarbeiter, 156 Mio. € Umsatz in 2008) gehört zu den zehn bekanntesten Hotelketten in Deutschland.

Für seine ungewöhnlichen Wege und Hotelkonzepte, die mittlerweile vom ersten Multimedia- über das erste Stadionhotel bis zum ersten Tierpark-Themenhotel reichen, wurde Vorstand Otto Lindner als „Hotelier des Jahres“ ausgezeichnet. www.lindner.de

eventlocation gesucht?

brandboxx salzburg

Die Location am Stadtrand von Salzburg

- 6.500 m² Gesamtfläche für Veranstaltungen von bis zu 3.000 Personen
- 7 multifunktionale Räumlichkeiten
- Küche und Restaurant im Haus
- Flexibles Inhouse-Standbauteam
- Exzellente Verkehrsanbindung
- 1.100 Parkplätze am Gelände

Kontakt

Brandboxx Salzburg GmbH
 Moosfeldstrasse 1
 A-5101 Bergheim bei Salzburg
 T +43(0)642 4687 303
 E salzburg@brandboxx.eu
 I www.brandboxx-salzburg.eu

Gabeveranstaltungen

Kongresse & Tagungen