

Mürrischer Kellner & Salz im Cappuccino

Erlebnisse eines vielreisenden Hoteliers

Von Carsten K. Rath

So unterschiedlich sind die Servicewelten, 3 Sterne hier und 3 Sterne dort. Das Hotel 25hours in Zürich überrascht mit viel Liebe zum Detail, witzigem Design und vor allem ganz herzlichem Service. Christoph Hoffmann und sein Team haben die Nische perfekt besetzt. 25hours zeigt das günstig gut nicht ausschließt. Ganz anders das Novotel – jeder Extrawunsch ist eine Qual, jede Bitte eine Herausforderung, jede Service-Leistung nur mit einer Kriegserklärung zu erhalten. Auf den Wunsch hin eine weitere Bettdecke zu erhalten, weil die vorhandene eher einem Leichentuch gleicht – gibt es ein unbezogenes Plümo – noch eingepackt. Beim Novotel will man sofort wieder abreisen – im 25hours Hotel in Zürich ist man ankommen.

Vor kurzem komme ich in einem 5-Sterne-Hotel irgendwo in der Mitte Deutschlands an. „Berufsbedingt“ gehen in solchen Situationen bei mir sofort die „Service-Antennen“ auf Sendung. Ich beachte und beobachte ständig. Das ist ein natürlicher Reflex. Bei dieser Anreise fiel mir sofort das recht mürrische und leicht militärisch vor sich gehende Check-in auf. Von Herzlichkeit des Mitarbeiters keine Spur. Man wies mir ein Zimmer direkt neben dem Aufzug an. Ich bemerkte – absolut nicht unfreundlich, sondern eher launig: *„Na Klasse, dann verschlafe ich morgen sicher nicht, der klingelt ja laut*

genug“. Deswegen vernahm ich mit großem Erstaunen die pampige Antwort des Mitarbeiters *„Na, dann hätten Sie mal selber reserviert und Ihre Vorlieben im Voraus bekanntgegeben. Denn Sie sind ja von einer Veranstaltung nur als [Redner](#) gebucht.“* Aha: Wenn Du ins 5 Sterne Hotel gehst und via eines Events gebucht wirst, bist du Gast zweiter Klasse? Sehr eigentümlich.

Leider ging es genau in diesem Tenor weiter. In Hotels nutze ich an sich nur wenige Serviceleistungen. Den Weckruf und zwei Cappuccini zur gleichen Zeit wie das Wecken. Hier kam der Cappuccino lange vor dem Weckruf und kündigte sich mit penetrant lautem Klopfen an. Ich dachte der Aufzug sei stecken geblieben. Immerhin, er war heiß, Zucker und Süßstoff im Tütchen wurden mitgeliefert. Dachte ich. Wie der erste entsetzte Schluck bewies, enthielt das Tütchen Salz. Ich rief den Room-Service an und bat um neuen Kaffee. Statt Bedauern erhielt ich den harschen Tadel *„Schauen Sie nicht, bevor Sie ein Tütchen aufreißen?“* – Nein, nicht um 6.00 Uhr morgens und sowieso nicht, wenn ich erwarten kann, dass exzellenter Service stattfindet. Die neuen Cappuccini kamen. Inklusive einer Rechnung für 4 Cappuccini und doppelter Roomservicegebühr. Und einer flapsigen Bemerkung des Kellners, dass er ja mehr laufen musste, weil ich scheinbar nicht lesen könne. In diesem Moment begriff ich, dass Service in diesem Haus grundsätzlich ein Fremdwort war und von der Führung weder gelebt noch gefordert wurde. Kundenbindung und individuelles Beschwerdemanagement funktionieren anders.



Carsten K. Rath kann auf über 20 Jahre Erfahrung in

Spitzenpositionen der internationalen Hotellerie blicken. Der Tausendsassa aus Bonn entschied sich 2008 schließlich zur Selbständigkeit – und damit auch zur Geburt der CKR Service Excellence Akademie. In [Keynote-Vorträgen](#) und [Service Excellence Seminaren](#) gibt er seine umfassende Service-Expertise an seine Zuhörer und Teilnehmer weiter.

<http://www.carsten-k-rath.com>