

Romantik Hotel Platte: Schlechte Gastgeber, gute Küche

Das Romantik Hotel Platte in Attendorn

Schönes Landhotel für Genießer & Golfer

Große Schwächen

beim Service

Von Sabine Hübner und Carsten K. Rath

Seit einigen Jahren verabreden wir uns mit 20 Freunden in wechselnden Hotels zum gemeinsamen Golfen. In diesem Jahr war es das Romantik Hotel Platte in Attendorn. Die Buchung des Zimmerkontingents übernahm einer unserer Freunde. Da Sabine ein gebranntes Kind ist, was die Bettengröße bei Einzelzimmern betrifft, erkundigte sie sich schon Wochen vor Anreise telefonisch danach. Aussage der Mitarbeiterin: „Jedes

Einzelbett hat eine Breite von 140 Zentimetern.“ Damit war Sabine erst einmal beruhigt. Um aber ganz sicher zu gehen, griff sie am Morgen der Abreise erneut zum Hörer. Aussage dieses Mal: „Entschuldigen Sie, Ihr Anruf und Ihre Bitte zur Bettengröße wurden nicht festgehalten. Ich werde sehen, was sich machen lässt.“ Als hätten wir es nicht geahnt.

Blind Date mit dem Bock

Das Romantik Hotel Platte ist ein wunderschönes Fachwerkhaus inmitten der Wälder und Wiesen des südlichen Sauerlands. Der Welcome im Hotel war leider nicht als herzlich zu bezeichnen – freundlich, kühl aber nicht herzlich. Während des Eincheckens legte uns die Mitarbeiterin an der Rezeption ein Blatt mit drei Hauptgerichten vor. Jeder von uns sollte für das Abendmenü sein Wunschgericht auswählen. Eines der Gerichte war „Schnitzel vom Maibock“. Sabine wollte es genauer wissen: „Was ist denn das für ein Bock?“ Antwort: „Na, ein Bock halt.“ Sabine gab aber nicht auf: „Naja, ein Hirschbock, ein Rehbock, ein Gamsbock, ein Ziegenbock, ein Schafsbock – welcher Bock?“ Antwort mit großen Augen: „Das weiß ich nicht!“ Später stellte sich heraus, dass fast jeder Gast die gleiche Frage gestellt hatte. Offensichtlich war es aber nicht Grund genug für die Mitarbeiterin, sich schlauzumachen. Schade, wenn neben Neugier auch intelligente Prozesse fehlen. Wir entschieden uns für ein Blind Date mit dem „unbekannten“ Bock.

Leider fehlt im Romantik Hotel Platte ein Aufzug, weshalb wir unser Gepäck in den zweiten Stock schleppen mussten. Oben angekommen öffnete Sabine ihre Zimmertür und blickte auf ein 80 Zentimeter breites Bett. Für jeden Vielreisenden die Höchststrafe. In ein anderes Einzelzimmer umzuziehen, war nicht möglich, weil kein anderes mehr frei war. Nach einer längeren Diskussion mit der Rezeption konnte sie aber am nächsten Tag in ein Doppelzimmer umzuziehen – ohne Aufpreis – wenigstens etwas!

Lustloser Service, erstklassige Küche, knauseriger

Restaurantchef

Das Essen am Abend war wirklich erstklassig: Vom Wildkräutersalat bis zum Dessert war es eine wahre Gaumenfreude. Leider vermissten wir jegliche Herzlichkeit im Service. Nur einer Mitarbeiterin gelang es, uns mit ihrem Charme zu überzeugen. Auch die Tatsache, dass wir den Weinkeller um einige Flaschen erleichterten und so den Umsatz deutlich ankurbelten, steigerte die Herzlichkeit nicht. Dazu kam, dass der Restaurantchef von Großzügigkeit in Kleinigkeiten nichts zu halten schien: Der Rest des hochwertigen Grappas reichte leider nur deutlich bis unter die 2cl-Marke. Anstatt unserem Freund, der diesen bestellt hatte, z.B. als Ausgleich einen Espresso anzubieten, diskutierte der Restaurantchef mit ihm über die Höhe des Preisnachlasses – kleinlich.

An der Rezeption wollten wir erfragen, wo sich die WLAN-Zugangsdaten befinden. Wir erhielten die schnodderige Antwort: „Auf dem Zimmer!“ Und nachdem wir auf eine Nachfrage „Wo denn genau?“ die gleiche Antwort noch einmal erhielten, platzte mir der Kragen: „Wenn ich wüsste, wo im Zimmer, würde ich nicht fragen. Also wo, unter der Dusche, auf dem Schreibtisch, in einer Mappe?“ Es stellte sich heraus, dass die Zugangsdaten auf einem sehr kleinen Schild standen, das sich hinter dem Telefon versteckt hatte. Wir konnten sie also gar nicht sehen. Gastfreundschaft und Hilfsbereitschaft sehen anders aus.

Das Romantik Hotel Platte ist eigentlich ein tolles Produkt: Das charmante Fachwerkhaus liegt in wunderschöner Umgebung. Es gehört ein Golfplatz dazu, der aufgrund seiner Lage landschaftliche Vorteile bietet. Außerdem gibt es eine Küche, die sich wirklich sehen lassen kann, und auch der Wellness-Bereich ist top. Wir hatten nur leider in den drei Tagen kaum das Gefühl herzlich willkommen zu sein. Weder eine charmante Kommunikation noch Hilfsbereitschaft oder Gastlichkeit wurden wirklich gelebt. Sehr, sehr schade, denn wie viel erfolgreicher könnte das Hotel sein, wenn die Mitarbeiter eine

andere Begegnungsqualität zeigen würden!

Unsere Wertung: ++

+ = Willkommen in der Service-Wüste!

++ = Gute Ansätze – aber noch viel Luft nach oben

+++ = Der Service fällt weder positiv noch negativ auf

++++ = Nah dran am Service-Olymp

+++++ = Exzellenter Service – besser geht es nicht!

Weitere Informationen unter:

www.platte.de

Über die Autoren:



Sabine Hübner ist erfolgreiche Unternehmerin, Vordenkerin und Praktikerin durch und durch. Als „Service-Expertin Nr. 1 in Deutschland“ (Pro 7), hat sie seit Jahren die Kundenbrille auf und weiß genau, was Kunden überzeugt. Ihren reichen Erfahrungsschatz als

Unternehmerin in einer hochtechnisierten Branche im B2B-Sektor verbindet sie heute gekonnt mit ihrer Fachexpertise in der Beratung. Nationale und internationale Unternehmen aller Branchen vertrauen auf ihre Lösungsstrategien. Sabine Hübner

ist mehrfache Buchautorin, Hochschuldozentin und Keynote-Speakerin auf großen Bühnen und im kleinen exklusiven Rahmen. Klarheit trifft auf österreichischen Charme, Professionalität auf Empathie und Kreativität auf Konsequenz.

Der Unternehmer Carsten K. Rath ist Leadership- und Service-Excellence-Experte. Als Hotelier hat er auf vier Kontinenten in Führungspositionen erfolgreich Grand-Hotels auf den Markteintritt vorbereitet, zum Beispiel das Kempinski Taschenbergpalais, das Berliner Hotel Adlon, das Kempinski London oder die zur Ritz-Carlton Gruppe gehörenden Luxushotels auf Jamaika, Sharm-el-Sheikh und Naples. Er etablierte hoch anspruchsvolle Leadership- und Service-Excellence-Standards. Carsten K. Rath ist CEO der Kameha Hotels & Resorts und Hochschuldozent. Er hält Vorträge auf nationalen und internationalen Bühnen. Als Service-Excellence & Leadership-Experte ist er auf Vorstands- und Geschäftsführungsebene international geschätzt. Sabine Hübner und Carsten K. Rath sind das Gründerduo der Management- & Unternehmensberatung RichtigRichtig.com.

Mehr darüber unter: www.richtigrichtig.com