

Wie sieht die Luxushotellerie der Zukunft aus?

Antworten von Hotelberater Heinz Schiebenes

Was stört Sie an der heutigen Luxushotellerie am meisten?

Oft ist weniger darin als sie verspricht. Luxus ohne Seele ist kühl und nicht attraktiv. Luxus muss ein gutes Gefühl erzeugen, sonst ist es nur Kosmetik, die Schwächen übertünchen will. Was nutzt es, wenn ich auf fünf Sterne verweisen kann, aber keinen guten persönlichen Service biete?

Was muss sich ändern – die Architektur, das Design, der Service, das Essen, die Tischkultur?

Luxus hat nicht immer etwas mit Hardware zu tun. Der Service sorgt oft für den wahren Luxus. Er muss so aufmerksam arbeiten, dass er dem Gast Zeit abnimmt, dieser sich um nichts mehr selbst kümmern muss. Modernste Technik ist nicht zwangsläufig Luxus. Wenn sich der Gast erst lange durch die Gebrauchsanweisungen von Television und anderem Zimmerequipment quälen muss, so stiehlt man ihm Zeit.

Hat Luxus noch eine Chance oder geht der Trend in Richtung billig?

Luxus wird immer eine Chance haben. Aber auch für „sehr preiswert“ gibt es eine Zielgruppe.

Werden irgendwo Trends sichtbar, die neue Maßstäbe setzen?

Wir haben im Grunde seit Jahrzehnten die richtigen Maßstäbe: Qualität, Qualität, Qualität. Das hat Bestand. Trends sind oft schnell vergangen. Permanent gute Leistungen nicht. Trend kann nicht sein, dass jeder Teller von Flensburg bis München gleich angerichtet wird. Man muss Gäste auch überraschen können, mit eigenen Ideen, vielleicht auch Eigensinnigkeit.

Bei allen Entwicklungen gibt es Gewinner und Verlierer. Wer wird auf der Strecke bleiben, wer wird zu den Gewinnern gehören?

Jede deutliche Positionierung wird gewinnen. Ob Hotel oder Restaurant: Man muss ein klares Profil haben, eine DNA. Wer heute dies, morgen das aufführt, kann nicht gewinnen.



Heinz Schiebenes und seine HS Consulting in Schwäbisch Hall beraten und betreuen Hotels & gastronomische Unternehmen in Deutschland, unter anderem die Jagstmühle in Mulfingen im Hohenloher Land und das Resort Öschberghof in Donaueschingen. Schiebenes kann auf eine langjährige Karriere in der Tophotellerie blicken, wobei seine Laufbahn in Frankfurt als Sternekoch in der Gastronomie der Alten Oper begann. Weitere wichtige Stationen waren das Steigenberger Hotel Frankfurter Hof als Wirtschaftsdirektor und die zur Würth-Gruppe gehörende Panorama Hotel- und Service GmbH in Waldenburg, wo er als Geschäftsführer tätig war. Zu seinem Verantwortungsbereich gehörten dabei unter anderem das Wald- und Schlosshotel Friedrichsruhe (mit Sterne-Restaurant) und das Alte Amtshaus in Ailringen (mit Sterne-Restaurant).

www.heinz-schiebenes.de

Bild oben: Fairmont Vier Jahreszeiten in Hamburg, ein vorbildliches Luxushotel

Photocredit: Vier Jahreszeiten Hamburg