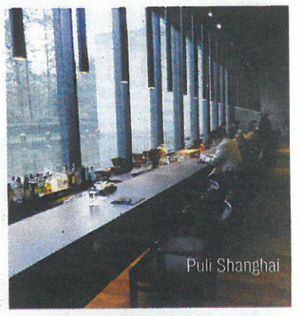
Die Lobby wird gastlicher

■ **F&B-TRENDS:** DIE EMPFANGSHALLE ENTWICKELT SICH ZUM GASTRONOMISCHEN MITTELPUNKT DES HOTELS. BERATER PIERRE NIERHAUS NENNT BEISPIELE



Puli Shanghai

Das Wort Profit ist häufig ein Fremdwort, wenn es um die Gastronomie in Hotels geht. Oft gehen die Gäste lieber in das Restaurant um die Ecke, in die neue Szenebar im Kiez oder nutzen das Fastfood-Angebot der Stadt. Und auch Externe meiden zumeist Hotels, wenn es ums Essen geht. Nicht ohne Grund sprechen Hoteliers von der „Schwelle", die es zu überwinden gilt, damit auch externe Gäste das Angebot im Haus nutzen.

Wie können Hoteliers ihr Restaurant attraktiver gestalten? Was ist international angesagt? Und wie können Hotels öffentliche Bereiche noch besser zur eigenen Vermarktung nutzen? Die AHGZ hat mit Gastro-Experte Pierre Nierhaus gesprochen, der beim Deutschen Hotelkongress 2013 am 28. und 29. Januar in Berlin die Fachkonferenz „Gastronomie in Hotels zwischen Trendgastronomie, Tradition und Wirtschaftlichkeit" am zweiten Tag leiten wird. Er hat sich auf dem internationalen und nationalen Markt umgeschaut und Trends in der Hotelgastronomie aufgespürt.

„Öffentliche Flächen und Gastronomie in Hotels verändern sich radikal. Die Lounge wird immer wichtiger", sagt Pierre Nierhaus. Die neue Gäste-Generation bestehe aus Netzwerkern, die reisen und arbeiten. Business und Freizeit verschmelzen immer mehr miteinander. Viele Hotels hätten die Zeichen der Zeit bereits erkannt und reagierten auf diese Zielgruppe, die ein auf Mobilität, Technik und Vernetzung ausgerichteter Lebensstil prägt. „Ganzheitliche Konzepte mit fließenden Übergängen zwischen Empfang, Lobby und Gastronomie sorgen für Bewegung und Interaktion", sagt Nierhaus.

DIE NEUE LOBBY

- öffentliche Bereiche (Bar, Lobby, Lounge) verschmelzen
- neue Nutzungsmöglichkeiten für Netzwerker
- gute Positionierungschancen (Marke/klares Profil)
- zusätzliche Gastro-Nutzung
- optimierte Flächenausnutzung

Quelle: Pierre Nierhaus

So tummeln sich etwa im ACE Hotel New York die Menschen in Sesseln in der Lounge, arbeiten am Laptop und trinken nebenbei ihren Kaffee, den sie sich selbst in einem zur Straße gerichteten Coffee Shop holen, der zu den hippsten der Stadt gehört. „Fantastisch, wenn ein Hotel es schafft, externe Gäste so ins Haus zu holen", sagt Nierhaus. Auch das Lincoln in Chicago ist direkt an einen Coffee-Shop angeschlossen, die Leute bringen den Kaffee mit und arbeiten in der Lobby des Hotels.

Um die Flächen noch besser zu nutzen, können Hoteliers auch das Frühstück in der Lobby anbieten. „Im Mandarin Landmark in Hongkong ist das Frühstücksbüffet hochklappbar, abends erinnert nichts mehr daran. Und die Bar sieht richtig sexy aus. Die Flächeneinsparung hier ist enorm, die Kombination pfiffig", sagt Nierhaus.

Public Chicago

Hipper Szene-Treff: Die Lounge im ACE Hotel New York (links) kommt bei der neuen Netzwerkgeneration bestens an

Doch auch in Deutschland verschmelzen Bar, Lobby und Lounge bereits zu einer Einheit. Sehr geschickt macht das die Hotelgruppe Motel One. Im Zimmer fallen Gebühren für die Internetnutzung an, in der Lobby ist W-Lan kostenlos. „So kommen alle Gäste nach unten und konsumieren neben der Arbeit oder dem Surfen Getränke und Snacks", sagt der Berater.

Mit den Intercity Hotels entwirft Pierre Nierhaus zurzeit ein neues Konzept: Bar, Lounge und Frühstücksraum gehen ineinander über. Und die Bar ist so an den Empfang angegliedert, dass sich das Personal gegenseitig aushelfen kann. „Das spart enorm viele Kosten, der Profit steigt, und attraktiver, weil lebendiger, wird es auch", so Nierhaus' Rechnung. Und dient der Markenbildung. „Denn gute Fotomotive erleichtern die Vermarktung in Buchungsportalen", betont der Berater.

Fazit: Hotels, die ihre öffentlichen Bereiche multifunktional als Bar, Lobby, Lounge oder für Frühstück und Veranstaltungen nutzen, sparen nicht nur Kosten, sondern schaffen auch neue Werbemöglichkeiten. „Das erhöht die Attraktivität und stärkt die Marke", resümiert Gastro-Experte Nierhaus. Und ganz nebenbei steigt der Profit durch zusätzlichen gastronomischen Umsatz.

SVENJA ALBERTI

ZUR PERSON

Pierre Nierhaus ist Spezialist für Innovation und Veränderung in der internationalen Hospitality- und Foodservice-Industrie. Mit seinem Gastro-Know-how unterstützt der Trendexperte Ketten- und Individualhotels sowie Projektentwickler bei der Entwicklung neuer Konzepte. Als Experte für Change Management begleitet er Veränderungsprozesse zur Zukunftssicherung. Die neuesten Entwicklungen und Konzepte stellt er auf seinen Trendreisen nach Asien, Amerika und innerhalb Europas vor. HYPERLINK „http://www.nierhaus.com" www.nierhaus.com

Otto Lindner

Vorstand der Lindner Hotels AG

Herr Dipl.-Kfm. Otto Lindner absolvierte zwischen den Jahren 1984 bis 1990 eine Ausbildung zum Kaufmannsgehilfen im Hotel- und Gaststättengewerbe und schloss sein Betriebswirtschaftsstudium an der Universität zu Köln ab. Parallel arbeitete er als Assistent der Geschäftsleitung im Lindner Hotel Rheinstern in Düsseldorf, in dessen Geschäftsleitung er 1988 berufen wurde. 1991 wurde er zum Vorstand der Lindner Hotels AG, als Rechtsnachfolger der Rheinstern Hotel GmbH, ernannt. Mittlerweile gehören 33 Hotels im 4- und 5-Sterne-Bereich in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Belgien, Spanien, der Slowakei und Tschechien zur Gruppe.

Michael Madden

Abteilungsdirektor Human Resources Brand Management, Accor Hospitality Germany GmbH

Michael Madden ist Deutschlands jüngster Hotelier, Wirtschaftspreisträger und Ortsvorsitzender des deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes (DEHOGA) der Stadt Bingen. Der Jungunternehmer ist 22 Jahre alt, besitzt und führt mit großem Erfolg seit zwei Jahren das Hotel „Römerhof" in Bingen am Rhein, welches er bereits mit 19 Jahren übernahm. Michael Madden engagiert sich unter anderem als Redner bei Messen und Gastronomie-Events. Im Oktober 2012 gewann Madden den Mainzer Wirtschaftspreis 2012. Derzeit sucht Madden weitere Hotels, um sein Unternehmen zu vergrößern.

Christoph Manke

Sales Manager, OSGV Hotel- und Kongress GmbH & Co. Betriebs KG Kongresshotel Potsdam am Templiner See

Seit Juli 2010 ist Christoph Manke Sales Manager im Kongresshotel Potsdam, Brandenburgs größtem Tagungshotel. Seine Ausbildung zum Hotelfachmann absolvierte er im Parkhotel Stuttgart. Nach einigen Stationen in der Hotellerie und Gastronomie studierte er Betriebswirtschaftslehre mit Schwerpunkt Tourismus an der Hochschule Harz in Wernigerode mit erfolgreichem Abschluss als Diplomkaufmann. Im Anschluss gestaltet er den Aufbau und die zielstrebige Weiterentwicklung des Bereichs Group & Convention Office der TMB Tourismus-Marketing Brandenburg mit, bevor er zur historischen Eventlocation dem Krongut Bornstedt am Schloss Sanssouci wechselte. Hier leitete er einige Jahre den Vertrieb und die Veranstaltungsabteilung.

Dr. Hendrik Markgraf

Chefredakteur, „Allgemeine Hotel- und Gastronomie-Zeitung"

Dr. Hendrik Markgraf promovierte nach seinem Studium der Romanistik, Psychologie, Pädagogik und Philosophie in Köln und Tours, bevor er Lehrbeauftragter wurde. Von 1987 bis 1996 arbeitete er als Redakteur bei der „Frankfurter Allgemeinen Zeitung". Anschließend zeichnete er neun Jahre lang als Chefredakteur für das „Börsenblatt" verantwortlich. Seit 2005 leitet er als Chefredakteur die „Allgemeine Hotel- und Gastronomie-Zeitung", die sich seit ihrem Relaunch im Oktober 2006 erfolgreich am Markt positioniert. Dr. Markgraf arbeitete für verschiedene Radiosender und Tageszeitungen und veröffentlichte mehrere Bücher sowie zahlreiche Buchbeiträge.

Brita Moosmann

Geschäftsführung, Yieldforprofit Integrated F&B Management Solutions

Brita Moosmann besitzt und führt Management-Consulting-Büros in Hamburg und in Vancouver. Sie entwickelte Yieldforprofit, ein einzigartiges Revenue Management Programm für Anwendungsbereiche in der Gastronomie und im Hotel F&B. Die Themenfelder sind F&B Profit, Revenue Management, Brainfood sowie Green F&B. Die ausgewiesene Food and Beverage Management Expertin verfügt über mehr als 30 Jahre Erfahrung in Führungspositionen der Hotellerie und Gastronomie. Frau Moosmann doziert an der Hotelfachschule Hamburg in den Themen Event- und Catering Management und Revenue Management. Die Wirtschaftswissenschaftlerin (Master of Business Administration) vermittelt ihr gebündeltes Wissen mit praxiserprobten Ansätzen in Seminaren und Vorträgen und spricht auf internationalen Kongressen oder Konferenzen.

Dietmar Müller-Elmau

Mehrheitseigner und Geschäftsführender Partner, Schloss Elmau

Dietmar Müller-Elmau, Jahrgang 1954, studierte von 1975 bis 1977 Betriebswirtschaftslehre und Philosophie an der Universität München. Von 1977 bis 1979 erwarb er seinen Master Degree in Hotelmanagement an der Cornell University, New York. 1979 arbeitete er im Rahmen eines Work Study Programms der Cornell University als Assistent von Karlheinz Fäßler im Sonnenalp Resort in Ofterschwang. 1980 studierte er indische Philosophie im Sri Ramana Asraman in Tiruvannamalai in Indien und anschließend bis 1985 Philosophie an der Ludwig-Maximilians-Universität in München. Parallel zu diesem Studium arbeitete er in Teilzeit als Assistent des Hoteldirektors von Schloss Elmau. 1986 gründete Müller-Elmau die Fidelio Software GmbH, die er als CEO zum Weltmarktführer machte und 1996 an Micros Inc. in den USA verkaufte. 1997 pachtete er das Hotel Schloss Elmau, das nach Brand und Abriss 2005 mehrheitlich in seinen Besitz überging und 2007 als Luxury Spa & Cultural Hideaway neu eröffnet wurde.

Pierre Nierhaus

Geschäftsführer, Pierre Nierhaus Consulting GmbH

Pierre Nierhaus ist Experte für Veränderung, Trends sowie das Finden und Implementieren von weltweiten Innovationen in der Foodservice- und Hospitality- Industrie. Als aktiver Gastronom hat er die Ausgehlandschaft in Deutschland entscheidend mitgeprägt. 17 Gastronomiebetriebe verschiedenster Größen hat er allein und mit Partner geführt sowie über 100 Konzepte entwickelt und umgesetzt. Als Spezialist für Change-Management und Strategieberater hilft er Entscheidern, Unternehmen und Projekte strategisch auszurichten. Als Experte für Trends und internationale Gastronomie veranstaltet er Innovations-Workshops, die er in Unternehmen oder vor Ort in Trendmetropolen in Europa, Amerika, Asien und dem Mittleren Osten durchführt. Sein Marktüberblick und Branchen übergreifender Hintergrund machen ihn zum europaweit gefragten Vortragsredner. Sein Wissen teilt er auch als Autor von Büchern und Fachartikeln mit. Nierhaus ist Mitglied unter anderem im DEHOGA, Leaders Club, FCSI und FBMA.

Kaweh Niroomand

President, Europe, Africa & Middle East Micros-Fidelio GmbH

Kaweh Niroomand, 1952 in Teheran geboren, lebt seit 1965 in Deutschland. Die Technische Universität in Berlin verließ er 1980 als Diplom-Ingenieur. Zur Hotellerie kam Niroomand, als er in den 80er Jahren die Führung eines Hotelbetriebes in Berlin übernahm. 1990 wechselte er zu Nixdorf, später Siemens Nixdorf, wo er im Vertrieb für die Hotellerie tätig war und viele Häuser mit der Fidelio Software ausstattete. 1993 wechselte er als Leiter des Büros der Region Ost zur Fidelio Software GmbH und wurde 1995 Managing Director Deutschland. Mit der Fusion von Micros Systems Inc. und der Fidelio Software GmbH 1995 wurde er Geschäftsführer der Micros-Fidelio Software Deutschland GmbH und koordinierte die Zusammenführung beider Unternehmen und den Aufbau der Deutschland-Zentrale in Neuss. Diese wurde 1998 zur regionalen Zentrale für Europa, Afrika und den Mittleren Osten ausgebaut. Im Jahr 2000 übernahm Niroomand die Leitung der gesamten Region als Executive Vice President, EAME. Seit 2005 ist er Präsident der EAME-Region mit Verantwortung für rund 3000 Micros-Mitarbeiter.

Marco Nussbaum

Co-Founder und CEO, Prizeotel Management Group

Marco Nussbaum gilt als erfahrener Hotelier und Spezialist für die Umsetzung neuer Hotelkonzepte. Sein besonderes Interesse gilt der Unternehmensführung und dem Online-Marketing. 2009 eröffnete er mit dem Prizeotel Bremen-City das erste Budget-Design Hotel in der Hansestadt (www.prizeotel.com). Weitere Prizeotel-Häuser in Hannover und Hamburg sind bereits angekündigt. Zu den vorherigen Stationen von Marco Nussbaum gehören die Astron Hotels, in denen er unter anderem als General Manager tätig war, bis er schließlich Managing Director Sales & Marketing der Astron Hotels wurde. Nach der Übernahme der Astron Hotels durch die NH Hoteles war er mitverantwortlich für die Gestaltung und Durchführung des gesamten Rebranding-Prozesses. Zuletzt war Marco Nussbaum Chief Marketing Officer der Ramada Hotels, wo er nach einem Franchisegeberwechsel den Aufbau einer einheitlichen Sales- und Marketingstruktur förderte.

Jochen Oehler

Geschäftsführer, Progros Einkaufsgesellschaft

Jochen Oehler, Jahrgang 1964, war nach seiner Ausbildung zum Einzelhandelskaufmann für drei Jahre als Filialleiter und -betreuer verschiedener Jeans- und Sportswearfilialen einer süddeutschen Unternehmensgruppe tätig. Danach diplomierte Jochen Oehler zum Betriebswirt auf dem Gebiet Marketing und Vertrieb. Dem Studium schloss sich ein Redaktionsvolontariat an. Zwischen 1992 und 1999 verantwortete er die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der Hotelkette Best Western in Deutschland, leitete deren Trainingsinstitut und war für die Akquisition neuer Hotels in Polen zuständig. Oehler ist Geschäftsführer der Progros Einkaufsgesellschaft in Eschborn bei Frankfurt/Main. Progros ist mit rund 700 Hotels und Hotelketten als Kunden die größte Einkaufsberatung der Hotellerie und eine der führenden Einkaufsgesellschaften. Seit 2008 ist Oehler zudem Geschäftsführer der Allinvos, einem Dienstleistungsunternehmen, das auf die Digitalisierung des Kreditorenmanagements in der Hotellerie spezialisiert ist (www.allinvos.de).

Gabriele M. Perklitsch

Gründerin und Leiterin, Gamape Akademie

Gabriele Perklitsch ist aufgrund ihrer vielseitigen Ausbildung – sie ist TÜV-zertifizierte Qualitätsbeauftragte, Dipl.-Touristikkauffrau, Dipl.-Trainerin, Dipl.-Webdesignerin, Dipl.-Multimediafachfrau – und einer langjährigen internationalen Berufserfahrung in der Hotellerie eine sehr gefragte Referentin und Trainerin. Sie war in zahlreichen Hotels tätig, unter anderem im Hotel Hilton Plaza Wien, im Sporthotel Laax, im Intercontinental Wien, im Lantana Colony Club Bermuda, im Metechi Palace Hotel Georgien und dem Ramada Hotel Salzburg. Frau Perklitsch ist seit 2001 mit der Gamape-Akademie für „Hotel- & Housekeeping-Qualitäts-Management" in Salzburg selbstständig tätig. Als Hotel- & Housekeeping-Coach gelingt es ihr, heikle Themen in den Betrieben erfolgreich zu Lösungen zu führen. Visionär etabliert sie Fortbildungsinitiativen im Bereich Housekeeping-Qualitäts-Management, etwa den jährlich stattfindenden Branchentreff „Housekeeping-Fachtag" in Österreich.

Roy Peters

Geschäftsführer IMA World

Roy Peters hat seine Ausbildung zum Hotelfachmann 1986 im Transmar-Kongress-Hotel in Erlangen abgeschlossen. Nach Stationen in Hamburg, Regensburg und Fürth erhielt Peters seine kaufmännischen Grundlagen im Sheraton Hotel Frankfurt Airport, wo er zuletzt als Assistant Controller tätig war. Tätigkeiten in Neuseeland, Australien und den Malediven brachten ihm wichtige Auslandserfahrungen. Nach seiner Rückkehr arbeite Peters als Controller bei Thomas Cook und American Express. Seit 2002 ist er Geschäftsführender Gesellschafter der Rhein Main Data GmbH, die sich auf kaufmännische Tätigkeiten und betriebswirtschaftliche Beratung im Bereich Dienstleistung spezialisiert hat. Seit 2007 unterstützt Peters die IMA World in allen kaufmännischen Bereichen.

Jean-Georges Ploner

Geschäftsführer, Ploner Hospitality Consulting

Nach dem Besuch der Hotelfachschule Heidelberg arbeitete Jean-Georges Ploner, heute Geschäftsführer der Ploner Hospitality Consulting GmbH, zunächst als Betriebsleiter für Maredo Steakhäuser. Er wechselte dann als angestellter Personaltrainer zur Deutschen Bahn DSG und später als Regional Trainingsmanager zu Mövenpick Deutschland. Seit 2001 ist er Vorstand (Vorstandsmitglied) der Leaders Club Deutschland AG, seit 2006 Beiratsmitglied der FBMA Food & Beverage Management Association. Bereits seit 1995 betätigt sich Ploner als Coach, Journalist und Autor. Er betreibt weltweites Trendscouting, hält Vorträge, organisiert Studienreisen rund um F&B, bietet Coaching zum Thema Service Management, entwickelt Gastrokonzepte und bringt vorhandene Gastrokonzepte auf den neuesten Stand.

Christian Rätsch

Bereichsleiter Marktkommunikation, Telekom Deutschland GmbH

Christian Rätschs berufliche Laufbahn begann als Werbekaufmann mit Stationen bei Grey und Euro RSCG. Nach seinem BWL-Studium arbeitete er als Manager bei BBDO Consulting. Anschließend verantwortete er bei T-Systems das Corporate Marketing und leitet heute in der Telekom Deutschland das Marketing für kleine und mittlere Unternehmen.

Tobias Ragge

Geschäftsführer, HRS

Tobias Ragge studierte internationale Betriebswirtschaftslehre an der European Business School in Oestrich-Winkel. Nach erfolgreichem Abschluss startete der Diplom-Kaufmann seine berufliche Laufbahn 2002 bei der Deutschen Lufthansa. Dort war er in den Bereichen CRM und Restrukturierung Continental-Verkehr tätig sowie im Bereich Allianz-Management in Atlanta, USA. 2004 stieg Ragge als Marketingleiter bei HRS ein und baute die Marktführerschaft des Hotelportals kontinuierlich weiter aus. 2008 rückte er in die HRS-Geschäftsführung auf und treibt seither die Internationalisierung des Hotelportals sukzessive voran. Unter seiner Führung übernahm HRS 2008 das Alpenportal www.tiscover.com und 2011 die Mehrheit an der Hotel.de AG. Insgesamt betreibt die Unternehmensgruppe elf Auslandsniederlassungen und beschäftigt mehr als 1.100 Mitarbeiter weltweit.

Horst Rahe

Geschäftsführender Gesellschafter, Deutsche Seereederei GmbH

Horst Rahe begann nach dem Studium der Betriebswirtschaftslehre in Köln seine berufliche Laufbahn in einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Seit 1975 ist er als eigenständiger Unternehmer in den Bereichen Schifffahrt, Industrie, Touristik und Immobilien tätig. Er übernahm zunächst gemeinsam mit einem Partner im Jahr 1993 im Rahmen des Privatisierungsverfahrens die Staatsreederei der ehemaligen DDR, die Deutsche Seereederei, und entwickelte das erfolgreiche Tourismuskonzept AIDA für den Kreuzfahrtmarkt und später A-ROSA für den Bereich der Ferienhotellerie. Parallel zu seinen unternehmerischen Tätigkeiten ist Rahe in vielen Funktionen engagiert und hat eine private Stiftung zur Förderung von hochbegabten jungen Musikern gegründet. Er ist auch Honorarkonsul der Republik Finnland.

Anzeige