

Headline: **So stell ich mir mein Büro während einem Seminar / Kongress vor**

Verfasser: *Lorenz A. Aries*
Geschäftsführer optimAS AG für Verkaufsoptimierung

Zusammenfassung: *Wer viel auf Reisen ist, sich professionell mit Seminaren beschäftigt schätzt den Komfort des mobilen Büros. Jeder Hotelaufenthalt wird komfortabel wenn die persönliche Infrastruktur sofort und ohne Zusatzaufwand funktioniert. Welche Anforderungen stellt der moderne Nomade - Manager genannt - an ein Businesshotel?*

Text:

Schon minimale Anforderungen erleichtern den Aufenthalt

Sie als Manager sind bestimmt auch schon in einem Hotelzimmer rumgekrochen und haben die Steckdose gesucht, um Ihren PC anzuschliessen. Wenn Ihnen das gelungen ist, fragten Sie sich womöglich, wo Sie jetzt wohl die moderne Steckdose für den Modem-Anschluss finden können. Mir geht es in vielen Hotels so. Die Steckdose für Strom ist oft noch zu finden. Um zum Telefonanschluss zu gelangen habe ich jedoch auch schon ganze Nachttische demontiert und Telefonapparate ausgewechselt.

Überglücklich bin ich in der Regel, wenn der Tisch im Hotelzimmer so gross ist, dass ich meinen Laptop und mindestens 1 A4 Seite bequem plazieren kann. Wenn dann noch die Tischlampe so verstellbar ist, dass auf meinem Bildschirm kein Spiegellicht erscheint bin ich bereits äusserst happy. Ein Hotelier kann mich zu guter Letzt noch ganz befriedigen, wenn der Stuhl am Schreibtisch es auch zulässt mehr als nur 30 Minuten ohne Rücken- und Gesässschmerzen darauf zu sitzen und bequem zu schreiben.

Nun sind solche Anforderungen natürlich nur für Hotels gedacht, in denen auch wirklich geschäftige Manager oder Seminarleiter absteigen. Wenn man in der heutigen Zeit die Hotelauslastungen betrachtet, dann ist der Seminartourismus ein sehr wichtiger Umsatzbestandteil. Seminargäste sind jedoch ganz besondere Gäste. Aus diesem Grunde schätzen viele Hoteliers die anspruchsvollen, lauten, fordernden Seminargäste gar nicht so stark. Obwohl sie sehr gut konsumieren und nach kurzer Zeit wieder in ihre Räume „verschwinden“.

Der Seminargast ist bereits mit sehr wenig zufrieden

Aufgrund der Tatsache, dass der Seminargast sich schwerpunktmässig mit sich selbst und seiner Gruppe beschäftigt ist, benötigt er eigentlich äusserst wenig Pflege. Mit einem professionellen Empfang - kürzeste Wartezeit beim Check-In - und einer klaren Zuweisung der Infrastruktur ist der Gast im ersten Schritt schon zufrieden.

Wenn im zweiten Schritt die Pausenerfrischung umfangreich, kreativ und frisch ist, haben Sie als Hotelier bereits wieder einen Pluspunkt gesammelt. Den dritten Pluspunkt holen Sie sich vom Seminarleiter durch eine entsprechende aufmerksame Betreuung und Information vor während und nach dem Seminar.

Den vierten und fünften Pluspunkt zu gewinnen ist ebenfalls sehr einfach. Ihr Servicepersonal muss rasch und perfekt servieren. Im Hotel Bristol in Leukerbad zum Beispiel, erhalten die Serviceverantwortlichen für Seminargäste eine spezielle Instruktion vom Chef de Service. Diese umfasst:

- Art des Services - Warten bis alle fertig sind, oder laufend abräumen und gemeinsam neu servieren
- Geschwindigkeit - Klare Instruktion nach wieviel Minuten der nächste Gang serviert wird
- Umgangsform - Ansprache der Seminargäste, Eingehen auf Sonderwünsche, Erläuterungen in Bezug auf die servierten Menus. Kurze Erklärungen und wünschen eines guten Appetites
- Animation zur Konsumation am Abend - Seminargäste die gerne etwas mehr konsumieren, sind klar bei Laune zu halten. Schenken Sie unaufdringlich Getränke nach, seien Sie grosszügig mit Supplement - und schon sind Sie das beste Seminarhotel.
- Animation für Relaxing und Erlebnisse - Auch an dieser Stelle sei das Hotel Bristol in Leukerbad als Beispiel zitiert. Weidegustationen, Besichtigungen eines Weinberges, Fitness im eigenen Hallenbad / Sauna / Wellness-Park oder eine Lektion „Fit in den Nachmittag“ wie es das Seehotel Kastanienbaum bei Luzern realisiert, sind willkommene Ergänzungen zu einem Seminaaraufenthalt. Gleichzeitig gewinnen Sie mit diesen einfachen kostengünstigen Zusatzmassnahmen interessante Individual-Gäste.

Wer ein Hotel als seinen Arbeitsstandort wählen muss, dem sind diese Kleinigkeiten äusserst wichtig. Ein weiterer wichtiger Faktor bildet dabei auch der Service ganz generell. Die Sonderwünsche sind in der Regel nicht gross. Am Abend jedoch noch die Tageszeitung kostenlos kurz lesen zu können wäre eine kleine Sonderleistung. Telefonapparate mit Durchwahlnummern wäre eine andere einfache Komfortstufe die zu erreichen wenig Aufwand bedeutet.

Was wünscht sich der Profi-Hotelbesucher in der Zukunft

Damit der Unternehmer sein gewohntes Geschäftsleben auch im Hotel weiterführen kann, wären gegen Aufpreis sicher noch interessante Zusatzleistungen verkaufbar. Als Ideen stehen dabei im Raum:

- Business-Ecke mit ausgebauter Sekretariats-Infrastruktur. z.B. Laserprinter für Mac und Dos-Computer.
- EDV-Unterstützung bei der Gestaltung von entsprechenden Dokumenten
- Fax-Service und Modem-Service zur Übertragung von Dateien an Kunden und das Hauptsekretariat des Hotelgastes
- Sekretariatsleistungen zur Erstellung von kleinen Präsentationen während des Seminars für den Seminarleiter oder die Seminarteilnehmer.
- Moderate Belastung für Fotokopien und Folienherstellung. Ev. zur Verfügungstellung eines Fotokopierers mit Batchsystem und klarer Kostenstruktur
- Fax auf dem Zimmer, damit auch vertrauliche Meldungen ohne Geheimhaltungsverletzungen in Empfang genommen werden können
- ISDN-Anschluss, damit die Datenübertragung ohne weiteres mit 28'800 Baud (Bit/Sekunde) realisiert werden können

Hotels, die neben professionellen Seminarräumen die obigen Leistungen ebenfalls umfassen erfüllen, müssen nur noch die notwendigen Frequenzförderungs-Massnahmen planen und realisieren. In kurzer Zeit auf der Basis einer moderaten Kalkulation, wird jeder Hotelier erkennen, dass die Frequenz gesteigert werden kann. Ein wichtiger Faktor bildet dabei die Kundenbindung und Entwicklung. Seminarhotels sind in der heutigen Zeit des steten Wandels darauf angewiesen, sehr systematisch die bestehenden Kunden zu betreuen (Telefon + Aussendienst + Events).

Bei dieser Betreuung ist die Präsentation der Aktualitäten einer der wichtigsten Faktoren. Aus diesem Grunde ist es wichtig, dass etwas zu erzählen haben. Sie können immer eine der vielen Geschichten aus dem Gästekreis und dem Seminarbereich erzählen. Nur lustig und unterhaltsam muss sie sein. Wenn der moderne Hotelier von heute sich diesen Eckpunkten bewusst ist, sie respektiert und gleichzeitig sich auch noch Gedanken macht, wie unbekannte, potentielle Gäste das Hotel kennenlernen sollen, dann werden Sie bestimmt einen schönen Erfolg verbuchen können.

Empfehlenswerte Seminarhotels charakterisieren sich wie folgt:

- Grosszügige, gut bestuhlbare Seminarräume
- Pro Seminarraum 1 - 2 Gruppenräume
- Infrastruktur für Präsentationen voll ausgerüstet. Hellraum-Projektor auch für PC-Präsentationen stark genug, Flip-Charts, Pin-Wände mit Moderatoren Koffer, Medienturm mit TV, Recorder, Tonband, Leinwand mit schräggestellter Präsentationsfläche zur Ausglei chung des Paralaxfehlers der Projektoren
- Mineralwasser-Service über den Mittag und am Morgen
- Rascher Menuservice mit leichter Kost am Mittag, ideal sind Buffets - geringste Reklamationen
- Gepflegter Service am Abend
- Kulanz bei der Nachtruhe mit klaren Vorgaben
- Umschwung und Relax-Zone (Wellness) um neue Gedanken tanken zu können.