

PRESSEMITTEILUNG

17.12.2015

Ostbayerns Gastgeber: Suche nach neuen Rezepten für den anspruchsvollen Gast

Vom eigenen Wanderführer bis hin zur eigenen Kinder-Spielwelt, vom folklorig-traditionellen Wohlfühlvent für amerikanische Touristen bis hin zu Holzhacker-Kurs und Trüffel-Kochschule: Wilfried Denk, einer von Deutschlands Topmanagern in der Luxus-Hotellerie und Sterne-Gastronomie, ist überzeugt, dass sich ein Investment in Erlebnis-, Service- und Produktqualität auch in Ostbayern langfristig bezahlt macht.

Regenstau – Mehr als 16 Millionen Übernachtungen werden Ostbayerns Hotels in diesem Jahr zählen: Zukünftig sollen es noch mehr werden. Der Schlüssel für mehr Gäste zwischen Regensburg und Passau, zwischen Oberpfälzer und Bayerischem Wald liegt im Service und in der Qualität, glaubt der renommierte Hotelmanagement-Experte Wilfried Denk. Der gebürtige Regensburger gehört dem Topmanagement des Hotels Traube Tonbach in Baiersbrunn im Schwarzwald an, das unter Feinschmeckern und Gourmet-Touristen als Deutschlands Vorzeigeadresse gilt. „Gastronomen und Hoteliers müssen heiß auf Gäste sein, absolute Gästeorientierung ist oberste Priorität“, sagte Denk bei einem Vortrag in Regenstau (Kreis Regensburg).

Hoteliers, Gastronomen und angehende Hotelbetriebswirte und Küchenmeister aus der Oberpfalz und Niederbayern trafen sich auf Einladung der Hotelfachschule der Eckert Schulen, um zu ergründen, was der anspruchsvolle Gast von morgen erwartet. Die wichtigste Botschaft: Im Wettbewerb der Zukunft wird nur erfolgreich sein, wer dem Kunden mehr bietet als ein Essen oder ein Bett. Er selbst habe sich zum Ziel gesetzt, 70 Prozent seiner Zeit „am Gast“ zu verbringen. Denn im Gespräch könne man viel auffangen und viel lernen. Zentral seien beispielsweise die An- und Abreise: „Der erste Eindruck zählt, der letzte Eindruck bleibt.“

„Die Gäste erwarten heute ein Erlebnis“, sagte der 41-Jährige, der seit August 2014 den Bereich Mitglied in der Führungsmannschaft der Traube Tonbach ist. Seine ersten Service-Erfahrungen sammelte der Manager in einem Regensburger Pub, in Österreich und in der Schweiz managte er Vier- und Fünf-Sterne-Hotels, in München beriet Denk die Betreiber bei der Eröffnung der Konferenz- und Gastronomieetage im O2-Tower.

Seit 1992 ist die „Schwarzwaldstube“ in der Traube Tonbach ununterbrochen mit drei Sternen dekoriert — länger als jedes andere Restaurant in Deutschland. „Man braucht keine Sterne, um erfolgreich zu sein, aber den Anspruch, den Gast glücklich zu machen“, gab Denk den ostbayerischen Gastgebern mit auf den Weg. Dazu gehört nach seinen Worten, kontinuierlich zu investieren: Der Gast soll sehen, dass sich etwas verändert hat, wenn er wiederkommt.

Die Pflege der Stammgäste — in der Traube Tonbach beträgt der Anteil rund 80 Prozent — sei genauso wichtig wie das Erschließen neuer Zielgruppen. Das Fünf-Sterne-Haus im Schwarzwald setzt neuerdings auf Familien, baute eine eigenen Sport- und Spielpark für die Kleinsten. Lohnenswert könne auch das verstärkte Marketing im Ausland sein — zum Beispiel in den USA. „Wir haben festgestellt, dass gerade

die Amerikaner die Verbindung aus gutem Essen und traditioneller Schwarzwald-Gemütlichkeit mit Dirndl und Kuckucksuhr begeistert und dafür auch viel Geld in die Hand nehmen“, sagt Denk. Ähnliche Rezepte wie im neuen „Black Forest National Park“ hält er auch am „Grünen Dach Europas“ im „Bavarian Forest“ für vorstellbar.

Immer wichtiger werden in Zukunft nach Denks Erfahrung die Zusatzangebote, die Gastgeber ihren Kunden machen. Die Traube Tonbach beschäftigt mittlerweile eigene Wanderführer, die den Gästen exklusive Touren durch die Natur anbieten. Für die amerikanischen Touristen bietet das Haus auch Holzhackerspiele. Beliebt seien auch die Kochkurse, bei denen sich beispielsweise einen Abend alles um den Trüffel dreht. An Weihnachten wird in der Traube Tonbach die Weihnachtsgeschichte vorgelesen, jeder Gast erhält dann von seinem Kellner auch ein Geschenk.

Der Schlüssel dafür, dass das Erfolgsrezept aus Natur, Kulinarik, Wellness und Entspannung funktioniert, seien die Mitarbeiter. „Freundlichkeit und Herzlichkeit kosten gar nichts, aber man braucht das richtige Personal“, so der gelernte Hotelfachwirt. Das Hotel Traube Tonbach beschäftigt derzeit rund 350 Angestellte, davon rund 80 Auszubildende. „Gute Fachkräfte bekommt man nur, wenn auch etwas investiert“, sagt Denk. Dazu gehören unter anderen intensive und individuelle Schulungen für die Azubis auch nach Dienstschluss, ein Mitarbeiterhaus mit eigener Bar und eine Rabattkarte mit Vergünstigungen in Geschäften der Region. Regelmäßige Weiterbildungen und eine jährliche Küchenparty mit Live-DJ sind ebenfalls Teil des Konzepts, Mitarbeiter zu motivieren.

„Wer aufgehört hat, besser sein zu wollen, hat aufgehört, gut zu sein“, lautet Denks Credo. Der Druck auf die Gastronomen und Hotels sei in den letzten Jahren dabei — durch neue Bewertungsportale wie Tripadvisor, Holidaycheck oder Restaurantkritik — größer geworden. „Das ist jedoch auch eine Chance“, so der Hotelmanager. Das unterstrich auch Walter Stöhr, Schulleiter der Hotelfachschule der Eckert Schulen. Dort haben 2015 rund 75 Nachwuchs-Hoteliere ihre Weiterbildung zum Hotelbetriebswirt oder zum Küchenmeister begonnen.



Winfried Denk, Manager bei der Traube Tonbach in Baiersbronn (Mitte), ist überzeugt, dass Gäste zukünftig noch mehr Erlebnis und Service erwarten. Das sagte er bei einem Vortrag in Regenstauf an der Hotelfachschule der Eckert Schulen. Mit im Bild: der Leiter der Hotelfachschule, Walter Stöhr, und Eckert-Marketingleiterin Andrea Radlbeck.

Foto: Eckert Schulen



Der persönliche Service im Hotel (im Bild Landhotel Stemp im Bayerischen Wald) ist für immer mehr Gäste ein wichtiger Faktor bei der Wahl des Gastgebers.

Foto: Landhotel Stemp, Büchlberg

Pressekontakt:

Dr. Robert Eckert Schulen AG
Dr.-Robert-Eckert-Str. 3
93128 Regenstauf
Telefon: +49 (9402) 502-480
Telefax: +49 (9402) 502-6480
E-Mail: andrea.radlbeck@eckert-schulen.de
Web: www.eckert-schulen.de

Die Eckert Schulen sind eines der führenden privaten Unternehmen für berufliche Bildung, Weiterbildung und Rehabilitation in Deutschland. In der rund 70-jährigen Firmengeschichte haben mehr als 70.000 Menschen einen erfolgreichen Abschluss und damit bessere berufliche Perspektiven erreicht. Die Eckert Schulen tragen dazu bei, dass möglichst viele eine qualifizierte Aus- und Weiterbildung erhalten. Das Bildungskonzept „Eckert 360 Grad“ stimmt die unterschiedlichen Lebenskonzepte mit den angestrebten Berufswünschen lückenlos und maßgeschneidert aufeinander ab. Die flexible Kursgestaltung, eine praxisnahe Ausbildung und ein herausragendes technisches Know-how sorgen für eine Erfolgsquote von bis zu 100% und öffnen Türen zu attraktiven Arbeitgebern.