

# Bitte nicht am falschen Ende sparen

Gerade mit Kleinigkeiten kann man punkten, meint Hildegard Dorn-Petersen

Der tägliche Bedarf des wohlhabenden, an Komfort gewöhnten Reisenden wird mit 20–25 fr., bei längerem Aufenthalt an demselben Ort mit 10–15 fr. zu veranschlagen sein. In Begleitung von Damen zahlt man durchgängig mehr.“ So war es in dem 1903 in Leipzig erschienen „Baedeker“ zu lesen. Dazwischen

Ganz gleich ob Wirt oder Hotelier, ob Inhaber oder angestellter Direktor: Wer mit einem wachen Blick und offenen Ohren morgens und abends durchs Restaurant geht und sich am Abreisetag länger im Foyer aufhält, kann richtig Geld verdienen! Er kann kleine Fehler und Pannen gleich beheben, bevor

Sorgenfalten auf die Stirn gezeichnet. Was sind meine unternehmerischen und familiären Ziele? Welche neuen Wege kann ich gehen? Lohnt es sich, zu investieren? Dies sind richtungweisende Fragen, die sich manchmal nicht von heute auf morgen beantworten lassen. Gut, wenn man die Antwort nicht alleine suchen muss, sondern dem Rat von erfahrenen und unabhängigen Fachleuten vertrauen kann. Gerade deshalb sollten sie an guter Beratung nicht sparen.

Mancher Planungsfehler lässt sich später nur noch mit einem hohen Kostenaufwand korrigieren, und das vom Hersteller hoch gepriesene Gerät erweist sich für Ihre Küche als völlig überflüssig. Im Gegenzug lässt sich mit einfachen Verbesserungen im Betriebsablauf wieder Geld sparen. Berater Ihres Vertrauens finden Sie unter anderem unter [www.fcsi.at](http://www.fcsi.at)

PS: Die geschilderten Sparmaßnahmen sind in ihrer Häufung nicht rein zufällig, sondern meinem Winterurlaub in einem 4-Sterne-Haus im Gasteiner Tal entnommen.



EXPERTISE

„Reisende von heute setzen einen gewissen Komfort voraus, den sie auch zu Hause haben.“

liegen über 100 Jahre, und nicht nur das Budget, sondern auch das Reiseverhalten und die -Motive haben sich verändert.

## ERWARTUNGSHALTUNG ERFÜLLEN

Während seinerzeit so mancher im Hotel zum ersten Mal in eine Badewanne stieg, setzt der Reisende von heute einen gewissen Komfort voraus, den er auch zu Hause hat. Im Urlaub sucht er andere Dinge: Emotionen, Erlebnisse, oder es sich einfach gut gehen lassen. Wer sich für ein Hotel der 4-Sterne-Kategorie entscheidet, möchte eines bestimmen nicht: dass er es in den Ferien schlechter antrifft als zu Hause. Daher die dringende Bitte aus meiner langjährigen Beratererfahrung: Sparen Sie nicht am falschen Ende! Gerade die vermeintlichen Kleinigkeiten sind es, die negativ punkten: das Betthupferl, das gegenüber dem Vorjahr fehlt, ein- oder zweilagiges Toilettenpapier, die Einheits-Schmierseife, die neben dem Waschbecken auch in den Duschdispenser gefüllt wird oder schlechte Energiesparlampen, die in der Nachttischlampe ein Lesen im Bett kaum möglich machen. Dabei hatte man sich doch gerade im Urlaub auf die Lektüre gefreut.

## KLEINE GESTEN KOSTEN NICHTS

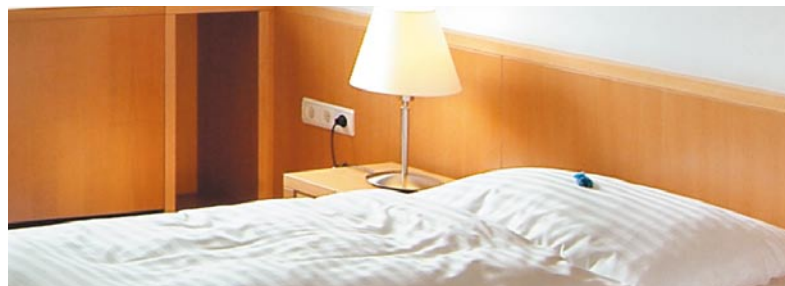
Dabei müssen wir nicht immer von Wareneinsatz sprechen, an dem gespart wird. Zuhören beispielsweise kostet gar nichts – außer ein wenig Zeit. Und die sollten die Gäste Ihnen doch wohl wert sein.

aus der Maus ein Elefant wird. Er spart am Beschwerdemanagement und vermeidet die Abwanderung von (Stamm-)Gästen. Und nicht zuletzt spart er auch noch den Druck und Versand teurer Prospekte, wenn Kunden gleich fürs nächste Jahr wieder buchen.

Der Rundgang mit einem freundlichen Neujahrsgruß beim Frühstück am 1. Jänner sollte für jedermann mit Führungsverantwortung Pflicht sein. Und wenn man dann neben den Honneurs nebenbei noch feststellt, dass die Bestückung des Katerfrühstücks überraschend dürftig ist, weil die Küche an diesem Morgen noch nicht so in Form (oder schlecht informiert) war, kann man schnell persönlich eingreifen. Ist das Gegenteil der Fall, helfen auch die Freundlichkeit und der Charme der langjährigen Mitarbeiter nichts.

## GUT AUFGESTELLT FÜR 2010

Das letzte Jahr war nicht einfach. Die Finanz- und Wirtschaftskrise und die rückläufige Konjunktur haben für mehr oder minder hohe Einbußen gesorgt und so manchem die



Es sind Kleinigkeiten wie das süße Betthupferl (hier im Wiener Seminarhotel Strudlhof), die einen guten Eindruck beim Gast hinterlassen



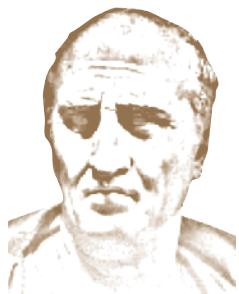
Hildegard Dorn-Petersen ([www.spa-hotel-consult.de](http://www.spa-hotel-consult.de)) berät mittelständische Hotels mit Angebotsschwerpunkt Wellness im deutschsprachigen Raum. Sie ist Vorstandsmitglied im FCSI Deutschland-Österreich e.V. und betreut die Bereiche Marketing und Presse

## CICERO WUNDERT SICH ÜBER EXTRAGEBÜHREN

Cicero war jüngst in einem 4-Sterne-Hotel in Zell am See zu Gast und stieß dort auf gleich drei sonderbare bis bedenkliche Umstände: Erstens war Ciceros Zimmer zwar eher ein Apartment (prinzipiell gut), doch für die Benutzung der Kücheneinrichtungen musste man – so besagte zumindest ein Schild in der Küche – extra bezahlen. „Wenn das bloß nicht Schule macht und man demnächst auch für die Benutzung des Fernsehers extra zahlen muss“, dachte sich Cicero erstaunt. Was bloß im konkreten Fall auch kaum etwas ausgemacht hätte, da der vorhandene TV-Apparat das wohl kleinste Modell war, das man vor der Erfindung des Handy-TV kaufen konnte. Bildschirmdiagonale geschätzte 30 Zentimeter. (Nein, das Hotel gehört nicht zum Fielmann-Konzern, wie nachträg-

liche Recherchen ergeben haben.) Insgesamt also Vier-Sterne-Komfort der etwas rustikaleren Art, der sich leider auch beim Frühstück fortsetzte. Da Cicero den obligaten Frühstückskaffee nicht für Geld und gute Worte zu trinken in der Lage ist, folgte die obligate Frage nach einem Espresso. Dieser wurde auch anstandslos serviert – zusammen mit einer Rechnung über 2,20 Euro. Jetzt ist Cicero schon prinzipiell der Meinung, dass ein

Espresso oder Cappuccino ab einer gewissen Hotelkategorie auch ohne Aufpreis Standard sein sollte, aber wenn für solche Kleinigkeiten schon extra Geld verlangt wird (das Cicero notfalls auch für einen guten Kaffee zu zahlen bereit ist), dann sollte man den Gast wenigstens bei der Bestellung darauf hinweisen.



## Andere reden – wir handeln!



Wenn's drauf ankommt: 

Weil ich ihm vertraue.

 **Walter Piller**  
WK-Wahl 27.2. bis 2.3.

Staatssekretärin  
Christine Marek



## STIMMUNGSBAROMETER

### Liegen Süßweine im Trend?



Hans-Peter Metzler, Das Schiff, Hittisau

Foto: Archiv

Süßweine sind bei uns ein

großes Thema. Wir bieten mehrere Süßweine glasweise an. Vor allem zu würzigem, gereiften Bergkäse und Weichkäse wie Münster eignen sich Süßweine hervorragend. Neben den bekannten Süßweinen aus dem Burgenland haben wir vermehrt auch interessante Weine aus dem Weinviertel auf der Karte. Schließlich haben wir mit der Bregenzer Wälder Käsestraße eine Kooperation mit dem Retzerland begonnen, wo nicht nur trockene weiße, sondern auch tolle süße Weine herkommen.



Peter Herritsch, PurPur, Klagenfurt

Foto: Larry Williams

Dass Süßweine im Trend liegen, wäre über-

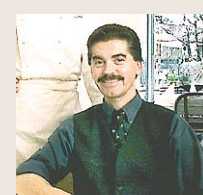
trieben. Wir bieten aber als Weinbegleitung bei unserem Menü zum Dessert immer auch ein Glas Süßwein an, zumeist eine Beerenauslese. Allerdings muss man Dessertweine aktiv verkaufen, denn ohne Empfehlung werden solche Weine kaum nachgefragt. Mehr noch als bei anderen Weinen ist bei Süßweinen der Name des Herstellers wichtig. Eine Auslese vom Kracher verkauft sich leichter als ein noch so guter Wein von einem unbekanntem Winzer.



Georg Haas, Haas-Beisl, Wien

Foto: Archiv

Süßweine liegen absolut im Trend. Früher war das eher ein Thema für die Damenwelt, aber dank innovativer Gastronomen, die Süßweine verstärkt in ihre Menüs einbauen – und damit eigentlich die Promotion für die Winzer übernehmen – kommen in letzter Zeit auch immer mehr Männer auf den Geschmack. Gerade rund um die Weihnachtsfeiertage haben die Leute gern ein Glas Eiswein oder Beerenauslese zum Dessert oder zu einem Blauschimmelkäse getrunken. Und der Klassiker ist natürlich zu einer Geflügelleberterrine.



Fritz Tösch, Gasthaus Am Nykospark, Neusiedl

Foto: Archiv

Mit unserer Betonung der regionalen Küche spielt natürlich auch das Thema Süßwein eine große Rolle. Wir bieten in der Regel acht Weine glasweise an, wobei wir darauf achten, nicht nur bekannte Winzer zu forcieren, sondern auch den einen oder anderen Newcomer zu präsentieren. Bei uns spielt das Thema Süßwein nicht nur bei den Desserts oder beim Käse eine Rolle, sondern auch bei einigen Vorspeisen. So gibt es zur Gänseleber eigentlich keine bessere Weinbegleitung, wenngleich die Wahl des Süßweines natürlich von der Zubereitung abhängt.

## HOTELIER AM WORT

Ich bin Immobilienbesitzer, Gewerbetreibender, Arbeitgeber, Steuerzahler, Ausbilder, Schuldner und Gläubiger. Aber wenn mich jemand nach meinem Beruf fragt, dann antworte ich in der Regel: Ich bin Gastgeber. Dieses Wort beschreibt das Selbstverständnis einer Branche, das gleichzeitig sein Erfolgsgeheimnis ist. Es sind die Grundfeste von Ehrlichkeit, Verlässlichkeit und Vertrauen, auf denen die Beziehung von Gast und Gastgeber aufbaut. Weder im Gewererecht oder unseren Kreditverträgen, noch in der aktuellen Marktanalyse oder unserer Bilanz ist davon die Rede. Aber gerade während einer Krise lohnt es sich, die eigenen Positionen grundsätzlich zu überdenken. Das heißt auch, sich die vielleicht unbequeme Frage zu stellen: „Warum mache ich

diesen Job eigentlich?“ Wegen der großen Gewinnmargen bei vergleichsweise geringem Risiko? Wohl kaum. Wegen der großartigen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen? Eher nicht. Viele von uns sind Gastronomen, weil sie gerne Gäste bewirten und sich in ihrem Unternehmen durchaus selbst verwirklichen. Leider hat sich der Verwaltungsapparat mittlerweile als Zeitfresser entpuppt, der unauf-



Mag. Johannes Schwaninger, Steinerwirt, Zell am See

hörlich an der Substanz unserer Unternehmen nagt. Das mag die Bürokratie wenig kümmern, sie ist ja selbst nur „Befehlsempfänger“ des Gesetzgebers. Aber was hier im Begriff ist, verloren zu gehen, werden wir erst verstehen, wenn auch der letzte ambitionierte Gastronom in Österreich seine Liebe zum Beruf im Sumpf der Formulare verloren hat.