

# Gästeszufriedenheit im Zentrum

**Weitblick bewiesen:  
Die für die Einhaltung der Hotelklassifikation in Europa zuständige Organisation Hotelstars Union hat frühzeitig die nächste Revision eingeleitet.**

THOMAS ALLEMANN

Im Jahr 2009 war hotellerie-suisse Gründungsmitglied der Europäischen Klassifikation der Hotelstars Union (<https://www.hotelstars.eu/de/schweiz/>). Dabei war die Schweiz gemeinsam mit Deutschland und Österreich an der Erarbeitung der harmonisierten Klassifikationskriterien beteiligt, welche dann im Jahr 2010 offiziell in sieben Ländern Europas zeitgleich eingeführt wurden. Mittlerweile werden die Normen in 17 Ländern angewendet, und diverse Länder (Frankreich, Italien, Irland, Island, Polen, Slowakei) haben einen Beobachterstatus.

Die Hotelstars Union hat sich verpflichtet, die 21 Prinzipien für eine Hotelklassifikation in Europa, welche von der Hotrec (Europäische Hotel- und Restaurantvereinigung) im Jahr 2009 verabschiedet wurden, einzuhalten. Ein zentrales Element stellt da-



Verschiedene Zimmerkategorien im selben Betrieb: 5 Star Room im Lloyd Hotel Amsterdam. Serge Brison

bei die regelmässige Anpassung der Normen an sich verändernde Gästebedürfnisse dar. Diese können über direkte Feedbacks der Gäste sowie die Resultate von Marktforschungsumfragen in Erfahrung gebracht werden. Bei der Revision der aktuellen Normen 2015–2020 stützten wir uns einerseits auf eine europaweite Online-Gästemfrage ab, welche vom Institut für Systemisches Management und Public Governance (IMP-HSG) unter der Leitung von Prof. Dr. Christian Laesser durch-

geführt wurde, andererseits auf eine bei der Ecole hôtelière de Lausanne (EHL) in Auftrag gegebene Benchmarkstudie über die innovativsten Klassifikationssysteme weltweit.

Obwohl die aktuellen Normen noch bis Ende 2020 Gültigkeit haben, hat das Managing Board der Hotelstars Union anlässlich ihrer Sitzung vom 25. April 2018 in Wien den Startschuss für die nächste Revision erteilt. Dies darum, weil der Validierungsprozess neuer Normen in den einzelnen

Ländern sehr unterschiedlich ist. Während in der Schweiz die Delegiertenversammlung von hotellerie-suisse abschliessend über die neuen Normen entscheidet, ist zum Beispiel in Malta eine Gesetzesänderung notwendig, da in diesem Land die Hotelklassifikation in einem eigenständigen Gesetz (zur Förderung des Tourismus) geregelt ist. Neben der Hauptzielsetzung, nämlich der Anpassung der Normen an sich verändernde Gästebedürfnisse und technologische Fortschritte,

beabsichtigt die Hotelstars Union aber auch eine generelle Modernisierung der Kriterien, grössere Transparenz für den Gast sowie eine Vereinfachung und Flexibilisierung des Systems.

## «Wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit»

Mit der zunehmenden Hybridisierung steht die Hotelklassifikation vor grossen Herausforderungen. Dies betrifft nicht nur Resorts, wo innerhalb eines Areals vom Campingplatz über Ferienwohnungen oder Serviced Apartments bis zum klassischen Hotel alles aus einer Hand angeboten wird. Selbst innerhalb eines «klassischen» Hotelbetriebes gibt es vermehrt verschiedene Zimmerkategorien; so bietet das Lloyd Hotel in Amsterdam sogar Zimmertypen von 1 bis 5 Sterne an.

Doch auch bei den Betten- und Zimmergrössen scheiden sich die Geister. Während minimale Zimmergrössen pro Kategorie im Interesse einer grösseren unternehmerischen Freiheit bereits im Jahr 2010 fallen gelassen wurden, wird in den aktuellen Normen ein sehr grosser Akzent auf Bettengrösse und -komfort gesetzt. Neue Hotelkonzepte und Brands im Budget-Design-Bereich gehen da aber neue Wege. Während Ruby Hotels mit hochwertigen Betten im Luxussegment auftrumpfen, optimiert Ibis Budget den Raumbedarf der Zimmer mit Bettenmassen von 1,50 x 1,90 m, jedoch auch hier mit einer hochwertigen Materialisierung.

Da schlussendlich die Gästeerwartungen und die Gästezufriedenheit im Zentrum stehen, werden wir diesmal die Marktforschung über die Bewertungsportale vornehmen. Gemeinsam mit der Firma Trust You, der grössten Gästefeedback-Plattform der Welt, wollen wir herausfinden, welche Bettengrösse und Qualität die Gäste in den einzelnen Kategorien wünschen. Gleichzeitig können wir so auch feststellen, ob es länderspezifische Unterschiede gibt oder ob die unterschiedlichen Bedürfnisse nicht eher im Zusammenhang mit dem Reisetyp stehen. Die Auswertungen von Trust You können uns aber auch wichtige Informationen liefern, was dem heutigen Gast in den Hotels fehlt und welche Angebote für ihn nicht mehr wichtig sind. Nur wenn wir die Hotelklassifikation konsequent auf die Bedürfnisse der Gäste ausrichten, können wir sicherstellen, dass die Sterne auch in Zukunft eine wichtige Entscheidungsgrundlage bei der Auswahl eines Hotels darstellen und weiterhin eine Daseinsberechtigung haben.

Wie sagte es Carl Josef Neckermann (1912–1992), Begründer des ersten deutschen Versandhandels, so treffend: «Wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit.» Und das wollen wir doch verhindern.

Thomas Allemann ist Mitglied der Geschäftsleitung von hotellerie-suisse und Vertreter der Schweiz im Management Board der Hotelstars Union (HSU).

## PUBLIREPORTAGE

# Licht ist nicht leicht

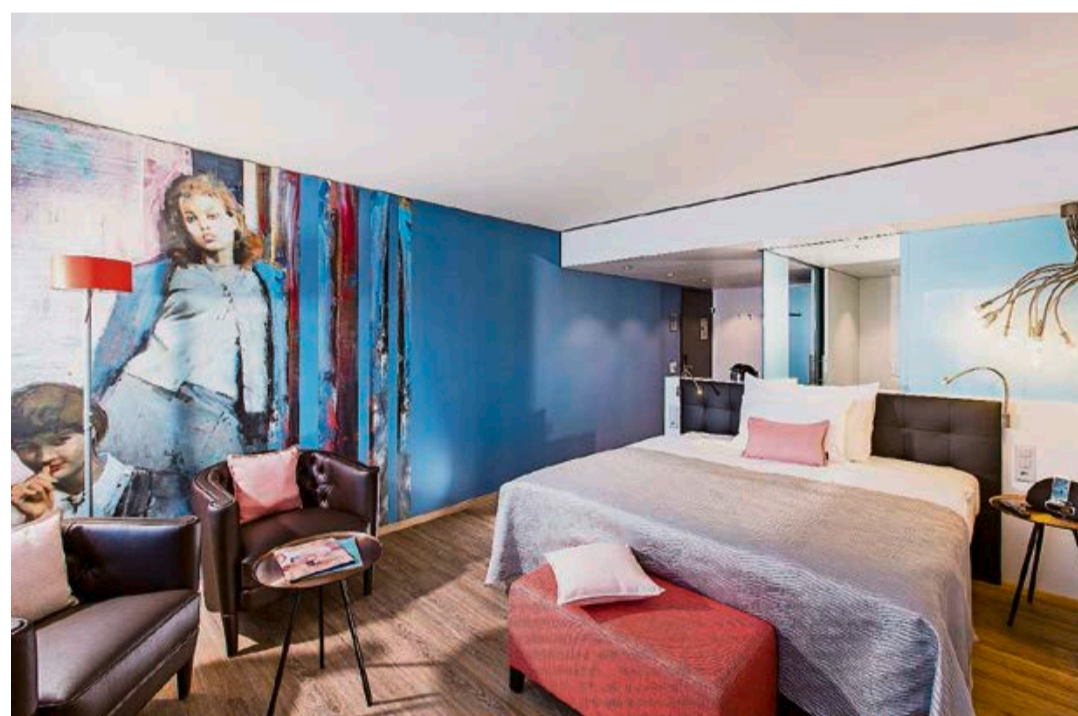
**Das Hotel gefällt, das Zimmer ist geräumig, der Ausblick traumhaft, der Geist entspannt und erwartungsvoll. Vor dem Griff in die Mini-bar noch kurz stimmiges Licht an. Leichter gesagt als getan.**

Denn mit bestechender Sicherheit drücke ich den falschen Taster. Oder aus meiner Sicht: Bei jedem Knopfdruck brennt die falsche Lichtquelle. Auch der Gang zum stillen Örtchen wird nachts zu einer kniffligen Herausforderung. Angefangen mit dem mühsamen Erasten der Lichtschalter. Unsicherheit darüber, welcher all dieser Schalter nun derjenige ist, der seinen Bettgenossen weiter träumen lässt. Mutige Entscheidung, den Weg im Dunkeln auf sich zu nehmen. Plötzliches Stolpern über die Reisetasche. Jähes Ende des Schlafkomforts.

Wie viel Zeit verbringen wir in unserem Hotelzimmer damit, uns in der Vielzahl von Schaltern und Knöpfen zurechtzufinden? Oft erst kurz vor Abreise sind wir auch mit der Lichtsteuerung im Reinen, was wiederum die sich ohnehin schon anschleichende Abschieds-Wehmut wachsen lässt.

Für Businessreisende ist Licht eher sekundär, sie suchen das Funktionelle, Praktische. Paare beispielsweise mögen lieber romantisches, stimmungsvolles, dimmbares Licht. Geschmäcker und Bedürfnisse sind bekanntlich verschieden, eine Pauschallösung gibt es nicht. Aber eines ist für alle zentral: Man will nicht irgendein, sondern genau sein Licht.

**Es werde Licht, am besten am richtigen Ort.** Perfektes Licht ist nicht leicht umzusetzen, aber machbar. Ein ideales Lichtkonzept geht



Kunst erleben: Arte Seminar- und Konferenzhotel, Olten (I.) und Hotel Restaurant Schifflände, Birrwil: «See-Chic» am Hallwilersee (r.).

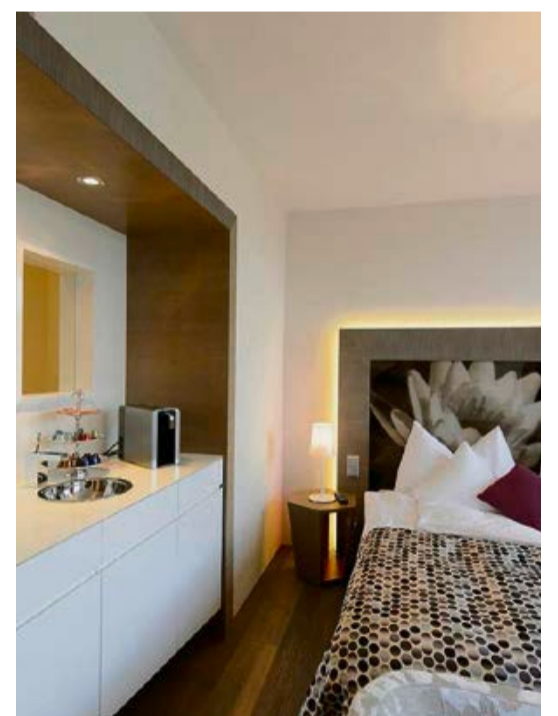
immer auf den Raum als Ganzes ein, also auf natürlichen Lichteinfluss, Grundriss und Raumgestaltung, Ausstattung und Materialien. Spezielle Wandoberflächen beispielsweise lassen sich nur mit passendem Licht optimal in Szene setzen.

Daneben bieten neue Technologien wie Apps für Handys und Tablets maximalen Komfort und höchste individuelle Bedienerfreundlichkeit. Gut möglich, dass dank ihnen künftig keine Lichtschalter mehr nötig sind und sich die bevorzugten Einstellungen der Gäste direkt in der Kundendatei speichern lassen. Nachts sind Leuchten, die ein Zimmer im falschen Moment taghell erleuchten, wenig schmeichelhaft. Abhilfe schaffen Be-

wegungsmelder, die eine diskrete Lichtführung am Boden oder den Wänden entlang aktivieren. Auch Symbole auf Schaltern oder mit Licht hinterlegte Taster helfen dem Gast, stets die gewünschte Lichtquelle zu finden.

## Licht als Ganzes sehen.

Es gibt es nicht, das eine Lichtkonzept. Jede Umsetzung bedarf einer massgeschneiderten und individuellen Ausarbeitung unter Berücksichtigung verschiedenster Aspekte. Dabei ergänzen sich natürliche Lichtquellen mit modernsten, energiesparenden Leuchtmitteln und digitalen Steuer- und Bedienelementen ideal mit den räumlichen Gegebenheiten und persönlichen Anforderungen.



## In-Raum Architektur mit Individualität

Als Innenarchitekturbüro plant und realisiert LIGNO in-Raum AG innovative und individuelle Gestaltungskonzepte mit optimalem Wiedererkennungswert für Hotels, Restaurants und repräsentative Räume. Im Dialog werden überzeugende Raumlösungen für Faceliftings, Renovationen, Um- oder Neubauten erarbeitet.

[www.ligno.ch](http://www.ligno.ch)