

Die Bundesregierung sagt: Gesundheit vor Wirtschaft! Wir Gastronomen sagen zukünftig: Sicherheit vor Umsatz! Oder zukünftig besser: Umsatz dank Sicherheit! Wie wir das meinen? So:

Hygiene – eine Zukunftsinvestition!

Gäste werden in der Zukunft ein Mehr an Hygiene und **Sicherheit** erwarten. Außerdem kommen wir bei einer stückweisen Aufhebung des Shut-downs nicht daran vorbei, auf Hygiene unseren besonderen Augenmerk zu werfen! Sie ist und wird in den nächsten Monaten **Teil unserer Positionierung** und des Marketings werden! Also: Sicherheit bieten und auch kommunizieren!

Abstand ist derzeit das Zauberwort und wird es in Zukunft auch sein: D.h. - **Tischabstände** werden mit Sicherheit vergrößert werden müssen. Wenn wir nun 80 Plätze a la carte haben, könnten Sicherheitsabstände (ggf. behördlich verordnet) zu einem Angebot von 40 führen. Bedeutet das zwangsläufig weniger Umsatz? Nicht unbedingt: Bereits jetzt ist schon zu überlegen, wie weitere Räume (z.B. Teile des Saals, Tagungsräume u.ä.) mit mindestens 2 Meter Abstand schön gestellt und gestaltet werden können.

Wir müssen uns mit den Fragen beschäftigen, ob wir zukünftig mehr Zweier-Tische und/oder gesonderte Familientische anbieten und ggf. zeitweise aufgrund der erhöhten Nachfrage ein **Zwei-Schicht-System** im Restaurant-Bereich gefahren und kommuniziert werden muss.

Der gute Eindruck, den wir im Haus machen, beginnt schon beim **Eintreten**: z.B. mit einer „Hygienestation“ am Eingang des Restaurants: dies kann, wie im Beispiel unten, ein Standwaschbecken aus Naturstein sein. Man legt **Einmal-Trockentücher** dazu oder verwendet die nachhaltige Variante für die „Hygienestation“: kleine Gästetücher in der Hausfarbe, gefunden bei:

<https://de.erwinmueller.com/REDBEST-Walk-Frottier-Seiftuch-Chicago-im-2er-Pack-107213-159097-411163>

Vor den Gasträumen sollten idealerweise Desinfektionsspender platziert sein.



Und nach dem Essen orientieren wir uns an der japanischen Küche:

„Heiße Tücher“ reichen – der Gast fühlt sich auch nach dem Essen sauber und frisch.

So läuft das ab: Weiße Frotteetücher nass machen (Wasser und einige Tropfen ätherisches Zitronenöl), gut auswringen, zusammenrollen, in der Mikrowelle oder Dämpfer erhitzen, auf dem Tablett den Gästen reichen. Im Service-Office sollte ein Handtuchsterilisator aufgestellt werden <https://amzn.to/2Rhj1PP> und die Servicekräfte sich sichtbar regelmäßig die Hände waschen/desinfizieren.

Hygienemaßnahmen im Hotel:

Es könnte möglich sein, dass ggf. das Abreisezimmer aufgrund behördlicher Anordnung ein Tag leer stehen muss. Aber auch ohne diese Anordnung erscheint es unter dem Sicherheitsaspekt sinnvoll Zimmer **mindestens eine Nacht unbelegt** zu lassen und diese nicht nur top zu reinigen sondern **professionell zu deesinfizieren**. Das muss natürlich auf allen Kanälen kommuniziert werden. Wenn das **Housekeeping** sichtbar Mundschutz und Handschuhe trägt, verstärkt das den positiven Eindruck! Die o.g. Desinfektionssponder gehören natürlich auf jede Etage!

Für längere Aufenthalte ist die **Nichtreinigung** natürlich auch eine Möglichkeit. Hört sich seltsam an, aber dem Gast wird damit gewährleistet, dass nur er sich in seinem Zimmer aufhält. Wenn er das wünscht, spart man sich Housekeeping-Aufwand. Dieser Gast kann dafür z.B. mit einem kleinen Nachlass, Freigetränken oder einen Gutschein für den nächsten Aufenthalt **belohnt** werden.

Grundsätzliche Überlegungen zur Entwicklung des Hotelgeschäfts:

Die **Positionierung für die Logis** sollte sich grundsätzlich **regionaler** ausrichten.

Auf absehbare Zeit wird sich niemand mehr in die Aida pferchen lassen oder das Geld auf Malle verprassen. Wir gehen davon aus, dass die nächsten 1-2 Jahre nur eingeschränktes Reisen möglich ist – Urlauber werden sich auf Deutschland fokussieren – es wird wieder **längere Aufenthalte** geben. Gute Häuser entwickeln jetzt zu dieser veränderten Ausgangslage z.B. spezielle **Familien-Arrangements** und überarbeiten ihre **Gruppenreisen-Angebote**. Welche **sicheren, hygienisch einwandfreien Zusatzangebote** können z.B. in diese neuen Arrangements verpackt und beworben werden?

Städtetrips werden weniger nachgefragt sein. Die Gäste wollen die **Weite des Landes**. Man sagt: die kleinen Häuser bis 40 Zimmer werden die **Gewinner** sein. Arbeiten wir daran!

Die Messe- und Stadthotels waren die ersten Opfer der Krise. Daher ist die reine Positionierung auf das **Firmenkundengeschäft** tabu – für längere Zeit muss sich jedes Hotel breiter aufstellen!

Leider wird es ein Nebeneffekt der Krise sein, dass Firmenkunden gerade lernen, wie gut digitale, kontaktlose Meetings und Kundenpräsentationen funktionieren. D.h. das Firmenkundenbusiness wird sich gerade im Bereich **Tagungsgeschäft** verändern. Auch dieser Zielgruppen sollten wir risikosicher und breiter ansprechen und steuern. Was ist, wenn der Gesetzgeber verordnet, dass max. 10 Teilnehmer pro Raum zusammenkommen dürfen? Ist es mir als Hotelier dann möglich, die 30 Teilnehmer auf mehrere Räume zu verteilen und digital zu vernetzen (ggf. auch zu den „Daheimgebliebenen“)?

Wir sehen also: Gerade jetzt ist es an der Zeit seine Positionierung grundlegend zu überarbeiten. In vielen Betrieben bauen **unsere Coaches** mit den Inhabern zusammen und bauen die **Strategien** anhand der möglichen Szenarien auf.

Zum Schluss unseres Newsletters beschäftigen wir uns noch einmal mit dem Hier und Jetzt. Für die Betriebe, die zwischenzeitlich geschlossen haben, gilt es folgende Liste zu beachten und zu checken, ob bei der vorübergehenden **Schließung** an alles gedacht wurde:

...

Betrieb vorübergehend geschlossen? An folgendes gedacht?

- 1) Zählerstände ablesen und schriftlich dokumentieren
- 2) Zwischen-Inventur durchführen und teure Waren sichern/einlagern
- 3) Bar, Theke, Rückbuffets fotografieren
- 4) Barbestände Kasse und Kartenlesegerät sichern (am besten raus aus Geschäftsräumen)
- 5) Tragbare PC's aus den Geschäftsräumen entfernen.
- 6) Kassensicherung durchführen
- 7) Gästefinfos (Plakate) an alle relevanten Türe und Speisenschrankkasten
- 8) Gästefinfos und insbesondere geänderte Öffnungszeiten online (Homepage, facebook ...) aktualisieren
- 9) Gästefinfos auf Anrufbeantworter aktualisieren – ggf. Rufumleitung
- 10) Kühlung: verderbliche Speisen entfernen oder anderweitig verarbeiten (Obst z.B. Obst dörren)
- 11) Kameras und ggf. Alarmanlage aktivieren
- 12) Wasserhahnen und Gaszufuhr abstellen (bitte unseren Corona Newsletter Nr. 7 zum Thema Legionellen beachten)
- 13) Sicherungen: FI Schalter betätigen
- 14) Kühlung ausschalten, Stand by-Stromfresser (z.B. TV-Geräte) vom Netz nehmen
- 15) Eismaschine incl. Wasserbehälter leeren, abstellen. Entnahmeklappe spaltbreit offen lassen, Vorbestellung neue Filter
- 16) Biergartenmobiliar, Terrassenmöbel sichern oder verräumen, Markisen einfahren
- 17) Absicherung der Fenster und Türen
- 18) Steuerbelege der letzten Jahre sichern (insbesondere 2019er Steuererklärung – ggf. Anspruchsgrundlage für die Regressansprüche)
- 19) Ggf. Aussetzen der Pacht mit Mieter besprechen und schriftlich dokumentieren
- 20) Ggf. Aussetzen von Zahlungen an Energielieferant, Gema, GEZ, Sky und Stadtreinigung besprechen und schriftlich dokumentieren.
- 21) Versicherungen prüfen ob ggf. Ausfallversicherungen bestehen. Anzeigepflicht bei Versicherung beachten und behördliche Anweisungen dazu dokumentieren (siehe dazu auch unseren Corona Newsletter Nr. 8)
- 22) Kontrollbesuche und Kontrollaufgaben im geschlossenen Betrieb festlegen, verantwortliche Personen benennen und den Kontrollverlauf schriftlich fortlaufend dokumentieren

Unsere gebündelten Corona Newsletter findet Ihr jederzeit direkt auf unserer homepage:
<https://www.genesys-international.com/de/seite/index/3149>

Wir weisen auf folgendes hin:

Trotz sorgfältiger Kontrolle können wir keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Informationen geben. Unsere Informationen dienen dazu, eine erste Hilfestellung zu geben und zu sensibilisieren. Die Informationen und Beratungen stellen keine Rechtsberatung dar und ersetzen diese auch nicht.

Bleibt gesund und optimistisch. Habt trotz allem ein schönes Osterfest!

Und wenn es Fragen gibt: wir sind für Euch da!