

Was ein Business-Hotel bieten muss und was Reisende brauchen

Mehr als nur der Preis

Bei der Wahl der richtigen Herberge orientieren sich GeschäftsreisepLANER gern an der günstigsten Rate. Doch die Entscheider müssen auch die individuellen Reisebedürfnisse des Mitarbeiters im Blick haben.

TEXT: ANKE PEDERSEN



Einsatzbereit
Ein Schreibtisch und eine Steckdose fürs Notebook zählen zum Hotelstandard für Reisende.

Gott sei Dank reisen Travel Manager auch selbst. Andernfalls würden sie ihre Ansprüche an ein gutes Business-Hotel womöglich in einem einzigen Wort zusammenfassen können: „Rate“ – eine möglichst niedrige natürlich. Der Standort wäre für sie vielleicht dann ebenso nebensächlich wie die Nähe der Herberge zu öffentlichen Verkehrsmitteln, die technische Ausstattung oder die Güte der Dienstleistungen.

Doch sie reisen auch selbst – und sie wissen um die Widrigkeiten, mit denen sich Business Traveler mitunter herumzuschlagen haben: muffige Zimmer, schlechter Service, kaputte Technik. Auf dem 1. Schweizer Travel Manage-

Strenge Kriterien für Business-Hotels

Hotels, die bestimmte Kriterien erfüllen, können das Siegel **VDR-CERTIFIED HOTEL** erwerben. Die Zertifizierung beruht auf 60 Punkten. Rund 240 Hotels in Deutschland haben sich bislang qualifiziert. Was dazugehört muss:

- **HANDY-ABDECKUNG** Im ganzen Hotel per Mobilfunk erreichbar.
 - **ARBEITSFLÄCHE IM ZIMMER** mit ausreichend hellem Arbeitslicht und mindestens zwei gut zugänglichen Steckdosen.
 - **KREDITKARTEN** Das Hotel akzeptiert gängige Kreditkarten.
 - **RECHNUNG** Das Hotel erstellt die Rechnung nach Firmenreisepolitik.
- Welche Kriterien dazugehören können:
- **LADESTATIONEN** Das Hotel bietet gängige Ladestationen für Handys an.
 - **ZUVERLÄSSIGE BENACHRICH-TIGUNG** Faxe und E-Mails werden schnell zugestellt.
 - **WECKDIENST**
 - **ZWEI TELEFONLEITUNGEN** pro Zimmer (am Bett und am Schreibtisch).

Expertentipp

Andreas Wilbers: Effizienz und Erholung

Reisende müssen im Hotel arbeiten und sich erholen können, meint Berater ANDREAS WILBERS (Wilbers Consulting). Ein gutes Business-Hotel sollte demnach über eine ganze Reihe Merkmale verfügen:



➤ **ZUM ARBEITEN** Großer Schreibtisch im Zimmer, Anschluss ins Internet, vor allem W-LAN, wobei der Reisende seinen Provider selbst wählen sollte, Telefon und Fax.

➤ **ZUM ERHOLEN** Nichtraucherzimmer. Großer Farbfernseher, im Ausland mit einigen deutschen Sendern. Großes Bett sowie eine einfach bedienbare und individuell regelbare Klimaanlage. Eventuell Schwimmbad oder Spa im Haus. Die Möglichkeit, das Fenster zu öffnen. Warme, entspannte Atmosphäre im Haus.

➤ **RUND UMS ESSEN** Restaurant oder Zimmerservice mit vertretbaren Preisen. Ein umfangreiches Frühstücksbüfett sowie ein günstiger Getränke- und Snack-Service.

➤ **RUND UM DIE ANREISE** Kostenfreier oder kostengünstiger Parkplatz. Ein Shuttle Service vom Flughafen zum Hotel oder auch bequeme Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln.

➤ **PERSONAL** Hilfsbereit, freundlich und qualifiziert.

FAZIT Viele Hotels bieten die Möglichkeit, auf dem Zimmer zu arbeiten. Jedoch entscheidet letztlich die Summe der kleinen Annehmlichkeiten darüber, ob sich der Geschäftsreisende wohl fühlt oder nicht.

ment Forum in Zürich etwa brach-
e Mobility Manager Andreas Konkel
vom Optikkonzern Carl Zeiss
die Unzulänglichkeiten für Ge-
schäftsreisende zur Sprache: „Es
irgert mich, wenn ich auf meinem
immer nicht per Handy telefonie-
ren kann“, kritisierte Konkel. „Un-
möglich, wenn ich nicht einmal die
Klimaanlage abschalten kann.“ Fa-
zit: „Der Preis ist nicht alles!“

Weiche Faktoren bei der Kalkulation

ängst wissen Geschäftsreisep-
ler, dass ein Hotel gern einmal
teurer sein darf, wenn dafür bei-
spielsweise die Taxikosten vor Ort
geringer sind oder ganz entfallen.
Dass es ruhig auch ein Executive-

Zimmer sein darf, wenn dafür die
Mehrkosten für Internet-Zugang,
Frühstück oder Business Center in-
klusive sind. Vor allem aber: Das
Unternehmen zeigt sich gern groß-
zügig, wenn der Reisende nicht völ-
lig abgehetzt und übermüdet von
Termin zu Termin hechten muss.
Nicht umsonst lautet das Motto
von Marcellino's Hotelreport „The
Best for Business“. Es sollte eine
klare Win-Win-Situation für Unter-
nehmen und Reisenden sein.

Dass der Preis als zentrales
Steuerungsinstrument nicht aus-
reicht, wissen selbst die sparsam-
sten Travel Manager. Wie aber lösen
sie den Konflikt zwischen einem
möglichst niedrigen Preis und dem
so genannten Faktor Mensch? >

PHOTO INDEX



Film No. 190974

Powered by
Berliner
Flughäfen

WER ÜBER BERLIN FLIEGT, SIEHT MEHR VON EUROPA.

Von Venedig nach Paris, von Rom nach London: der smarte Weg, Europa zu entdecken, führt jetzt über Berlin. Auf viaberlin.com finden Sie attraktive Flugverbindungen durch ganz Europa. Schnell, einfach und günstig. Mit oder ohne Stop-over-Programm in Berlin. Individueller kann man nicht reisen. www.viaberlin.com

viaberlin.com
Explore Europe the smarter way.

TÜV Rheinland

WOLFGANG SIMONIS,

Bereichsleiter Logistik und Travel Manager beim TÜV Rheinland Service in Köln, achtet bei der Hotelauswahl sowohl auf die Kosten als auch auf die Bedürfnisse des Reisenden. Seine Vorgaben:



1. Einhalten der Reiserichtlinie des TÜV (Höchstbetrag: 80 Euro inklusive).

2. Das Hotel sollte zentral liegen oder günstig für die Ziele des Reisenden sein. Es sollte durch Bus oder Bahn oder entsprechendes Parkplatzangebot gut zu erreichen sein. Ausreichende After-Business-Angebote sollten ebenfalls in der Nähe sein.

3. Fitnessangebot im Haus.

4. Restaurants oder Cafés im Haus oder in der Nähe.

5. Angenehme Ambiente in Zimmern und Hotel.

6. Ausreichend große Zimmer: möglichst keine Einzelzimmer, großer Schreibtisch, Technik für den schnellen Web-Zugang (ISDN/W-LAN) und ein vernünftiges Bad.

Einen Leitfaden bietet das Zertifikat Certified Hotels. „Wir nehmen unsere Vertragshotels persönlich unter die Lupe und nehmen Beschwerden oder Anregungen der Reisenden ernst“, erklärt Simonis. „Unsere Reisenden sind darüber hinaus angewiesen, Hotels über eine Online-Plattform (Tuev-hotels.com) zu buchen.“ Mitarbeiter sollen bei Verfügbarkeit Vertragshotels buchen, vor allem in Köln und Berlin. Bislang hat Simonis gute Erfahrungen mit den Häusern und „seinen“ Reisenden gemacht. Für die Unterbringung ausländischer Geschäftsführer sind die TÜV-Vorgaben großzügiger gefasst.

Komfortabel

Business Traveler schätzen die Annehmlichkeit eines Faxgeräts oder eines drahtlosen Internet-Zugangs im eigenen Zimmer. Ebenfalls nützlich sind zwei Telefone.



Wie geht man um mit dem Spagat zwischen Effizienz und Erholung? Eine Antwort liefert das Team von Wolfgang Simonis, Travel Manager beim TÜV Rheinland: Es entwickelte Reiserichtlinien, die die Kosten ebenso im Blick haben wie die Erholung für den Reisenden. Dazu gehört eine gute Erreichbarkeit der Herberge, und dazu zählen auch passende After-Business-Angebote in der Nähe des Hotels. Selbstverständlich sollte vor allem das Zimmer zum Arbeiten wie zum Wohlfühlen taugen.

Die Technik muss funktionieren

Dass ein Hotelzimmer einen ausreichend großen Arbeitstisch haben sollte – am besten mit leicht zugänglichen Steckdosen samt schnellem W-LAN-Anschluss fürs Internet –, versteht sich fast von selbst. Doch welche Hotels bieten entsprechende Technik für die Bedürfnisse des Business Travelers? Hilfreich findet TÜV-Manager Simonis die „Gebrauchs-Kriterien“ des Frankfurter Verbands Deutsches Reisemanagement (VDR), der eine Liste von so genannten Certified Hotels für Business Traveler zusammengestellt hat. Das sei bei der Auswahl von Vertragshotels durchaus eine wichtige Orientierung, sagt Simonis.

Zwar dreht sich vieles beim VDR (siehe Liste S. 48) eher um optimale Arbeitsbedingungen vor Ort, doch auch sie machen das Leben des Reisenden spürbar einfacher. „Ein persönlich bedienbares Faxgerät,



der Verleih von Handy-Ladestationen, eine weitere gut zugängliche Steckdose am Schreibtisch sowie ein zuverlässiger Weckdienst sind für sich genommen Kleinigkeiten“, sagt Sonja Klasen, Projektleiterin VDR-Certified Hotel. „Doch im Zeitalter mobiler Kommunika-

tion ist es für den Geschäftsreisenden unerlässlich, dass er an jedem beliebigen Ort seiner Arbeit nachgehen kann.“ Es sind aber gerade diese vermeintlichen Kleinigkeiten, die den Aufenthalt im Hotel erheblich erleichtern – und daraus einen Gewinn machen, und zwar für den Reisenden und für den Travel Manager. >

3 Fragen an

Hans Bielefeld, Berater für Travel und Organisationsmanagement

Was ist für Sie ein gutes Business-Hotel?

Grundsätzlich hat der VDR bereits einige Ansprüche klar definiert (siehe Liste S. 48). Aber: Es klingt alles auch arg theoretisch. Vieles bleibt Geschmackssache und ist sehr persönlich.

Können Sie Beispiele nennen?

Der Raucher schläft gern im Nichtraucherzimmer, der Altstadtgänger will wenigstens ruhig schlafen, und der Landmensch möchte einmal direkt am Geschehen der City teilnehmen. Und es stört jeden, wenn er außerhalb der Stadt übernachten muss, weil das Stadthotel zu teuer ist. Was aber wiederum zu teuer ist, wenn die Auftragslage gut ist und der Chef einem ein Zimmer während der Messezeit in bester Lage genehmigt?

Travel Manager müssen also bei jeder Reise neu zwischen Sparen und persönlichen Vorlieben entscheiden?

Klar, es gilt sorgfältig abzuwägen. Richtlinien sind das eine, VDR-Kriterien das andere. Und das Dritte ist der persönliche Geschmack. Geht es ausschließlich nach den Vorlieben mancher Reisenden, dann ist es eigentlich ganz egal, ob der Schreibtisch groß genug ist oder es einen Internet-Anschluss gibt: Hauptsache, die Minibar ist kostenlos.

