

SUPERIOR HOTEL

MARKT & PRODUKTE

Das Quartier zusammenbringen



Das 25hours in der Hafen City in Hamburg bietet seit Juli einen Concierge Service an, der auch die Nachbarn mitbetreut. Hier der Concierge-Arbeitsbereich im Erdgeschoss des Hauses / Foto:

25hours

Als erstes Hotel der Gruppe setzt das 25hours Hotels HafenCity einen Concierge ein, der gleichermaßen die Wünsche der Hotelgäste und Nachbarn im Quartier erfüllen soll. Zwei Mitarbeiter kümmern sich um Restaurant-Empfehlungen und Konzertkarten, um einen Handwerker-Service oder Personal Trainer für die Anwohner.

Im Rahmen des Pilot-Projektes 'Conciergerie' werden in Hamburg Angebot und Nachfrage getestet, um die Dienstleistungen dann auch in den anderen Häusern der Gruppe, zum Beispiel in Köln, Berlin, Wien oder Zürich, anzubieten. Das Erdgeschoss des 25hours Hotel HafenCity wurde umgestaltet und bietet neben dem neuen Concierge-Arbeitsbereich auch eine modernisierte Lounge für die Hotelgäste. Verantwortlich für das Design zeichnet das Hamburger Team von Conni Kotte Interior, welches das Hotel schon seit der Eröffnung gestalterisch begleitet.

25hours versteht den Concierge als Dienstleistungsvermittler. Er berät die Gäste mit neu ausgearbeiteten Sightseeing-Geheimtipps oder empfiehlt außergewöhnliche Fahrradtouren mit den hoteleigenen Schindelhauer-Rädern. Restaurant-Empfehlungen oder das Buchen von Theater- oder Konzertkarten gehören auch zu den Tätigkeiten der neuen 'guten Seelen' des Hauses. 'Wir sind kein Grand Hotel, interpretieren aber gerne klassische Dienstleistungen neu', erklärt Hoteldirektor Patrick Moreira. 'Einen spür- und sichtbaren Anlaufpunkt für die Hotelgäste zu haben ist wichtig, aber auch nicht außergewöhnlich. Bei der Konzeptionierung unserer Conciergerie stand die Nachbarschaft stark im Fokus.'

25hours-Mitgründer Christoph Hoffmann ergänzt: 'Dieses Projekt ist mir eine

Herzensangelegenheit. Wir reden oft davon, dass wir Herz und Wohnzimmer eines Quartiers sind. Das soll nicht nur Marketing-Geschwätz sein. Inspiriert wurden wir durch Lulu dans ma rue, einer Nachbarschafts-Initiative in Paris.?

Entstanden sind eine Vielzahl von Dienstleistungen, die 25hours an die Nachbarn vermittelt. Per E-Mail, Telefon oder im persönlichen Gespräch mit dem Concierge können Brötchen- oder Wäscheservice, aber auch ein Yogalehrer oder Personal Trainer gebucht werden. Ein Handwerkerservice ? der sich zum Beispiel um Reparaturen und Montagen, Möbel-Aufbau und Abbau sowie den Garten oder die Terrasse kümmert ? kann beauftragt, genauso wie ein Privatkoch oder Catering organisiert werden. Zudem steht eine Vielzahl von Leistungen den eigenen Haushalt betreffend zur Wahl: Dieser Service reicht vom Besorgen von Geschenken und Blumen bis zu Fensterputzen oder Bügeln. ?Wir starten bewusst mit einem breiten Angebot und möchten dieses in den nächsten Monaten der Nachfrage anpassen. Natürlich soll der Nachbarschafts-Concierge auch die Hotel-Schwellenangst abbauen?, so Moreira.