

SUPERIOR HOTEL

MANAGEMENT & STRATEGIEN

?Der erste Eindruck ist alles!?



Foto: Empire Riverside Hotel

Der ?Schönste Tag im Leben? stellt nicht nur das Brautpaar vor Herausforderungen, sondern auch die gewählte Location für die Feier. Wie das Empire Riverside Hotel und Hotel Hafen Hamburg sich diesen stellen und wie die aktuelle Corona-Zeit sich auf die geplanten und zukünftigen Hochzeiten auswirkt(e): Ein Interview mit Convention Sales Coordinator Sina Peters und Convention Sales Manager Kim-Rachel Reiche der beiden Häuser.

Wie läuft die Organisation und eine Hochzeit in Ihrem Haus ab?

Nach einer Anfrage ? bei uns telefonisch oder per Mail ? schicken wir zunächst ein unverbindliches Angebot zur Übersicht an das interessierte Paar. Danach wird ein Besuch mit Hausführung in einem unserer Hotels vereinbart, damit das Paar die Räumlichkeiten kennenlernen kann. Im Hotel Hafen Hamburg stehen die drei Veranstaltungsräume Elbkuppel, Ellipse I mit Dachterrasse und Ellipse II zur Verfügung, die 20 bis 250 Gäste fassen können. Im Empire Riverside Hotel stehen ebenfalls drei Räume ? vom kleineren Conference bis zum größten Ballroom ? für 30 bis 250 Gäste zur Verfügung. Hier treten wir in die direkte Kommunikation mit dem Brautpaar und können uns individuell zu den Arrangements und jeweiligen Wünschen austauschen. Auf Grundlage dessen wird ein überarbeitetes Angebot mit den besprochenen Inhalten erstellt. Im weiteren Verlauf werden Details wie das Blumenarrangement, die Auswahl von Band oder DJ, den Speisen, Weinen und Einzelheiten zum Ablauf per Mail, Telefon und oftmals ein bis zwei Mal vor Ort besprochen und angepasst. Wenn der Rahmen gesetzt ist, veranstalten wir für das Brautpaar

und einige ihrer ausgewählten Gäste ein Probeessen mit integrierter Weinprobe durch unsere Sommeliers. Etwa eine Woche vor der Feier finden finale Absprachen statt, am Hochzeitstag selbst sorgt die Bankettleitung für einen reibungslosen Ablauf der Feierlichkeiten.

Welche Personen und Bereiche sind in den Prozess involviert? Wo liegt ein besonderes Augenmerk des Hotelpersonals?

Bei der Planung und Durchführung einer Hochzeit sind verschiedene Bereiche unserer Hotels involviert: Convention Sales, Bankettservice, die Küche und das Housekeeping. Ein besonderes Augenmerk liegt vor allem bei dem Veranstaltungsbüro/Convention Sales, die in den Erstkontakt mit unseren Hochzeitsgästen treten. Wie heißt es so schön: "Der erste Eindruck ist alles!" so auch für uns. Wir wollen natürlich nicht nur das Brautpaar für uns gewinnen, sondern mit unserer sympathischen, kreativen und persönlichen Betreuung überzeugen. Ehrliches Interesse zu zeigen, ist das A und O. Das Team des Convention Sales übernimmt den Bereich der Planung der Hochzeitsfeierlichkeit, jedes Brautpaar hat einen persönlichen Ansprechpartner aus dem Team, der sie den gesamten Prozess über begleitet. Die Durchführung vor Ort wird von unserem Bankettservice geleitet. Das Küchenteam ist sowohl beim Probeessen als auch am eigentlichen Abend für das Hochzeitsmenü zuständig und kann flexibel auf Gästewünsche reagieren. Nicht zu vergessen ist das Housekeeping, das für die persönliche Herrichtung des Hochzeitszimmers – ein Geschenk des Hauses – zuständig ist, sodass sich die Brautleute nach der Feierlichkeit in ihren Räumlichkeiten wohlfühlen.

Wie viele Personen sind an der Organisation und Durchführung einer Hochzeit involviert, ausgehend von zum Beispiel 100 Gästen?

Ausgehend von etwa 100 Gästen sind für eine Hochzeitsfeierlichkeit mindestens 20 Personen in allen Bereichen involviert – von Convention Sales über Bankett bis hin zur Küchencrew. Bei der Vorbereitung können wir im Allgemeinen von je vier Personen in Küche und Service ausgehen, während der Feierlichkeiten sind es doppelt so viele im Service und auch das Küchenteam wird erweitert. Dies ist natürlich auch davon abhängig, welche Wünsche das Brautpaar hat: Büfett oder Menü, Aperitif und Co.

Welche Annehmlichkeiten werden dem Brautpaar und deren Gästen angeboten?

Die Feierlichkeiten werden von uns im Hotel den Abend über selbstverständlich mitorganisiert, sodass das Paar und die Hochzeitsgesellschaft den Tag unbeschwert genießen können. Dabei behalten wir nicht nur den zeitlichen Ablauf im Blick, sondern auch, dass etwaige kurzfristige Absprachen und Wünsche umgesetzt werden. Das Hochzeitspaar erhält in unseren Arrangements als Geschenk des Hauses im Anschluss an die Feier ein hergerichtetes Hochzeitszimmer für die Übernachtung sowie eine Flasche Sekt und ein kleines Präsent. Bereits zu Beginn der Feier überraschen wir unsere frischgebackenen Eheleute mit einer persönlichen Glückwunschkarte mit einer passenden Flasche Wein.

Wie lange dauert eine Hochzeitsvorbereitung bestenfalls? (Kennenlernen des Brautpaares, Organisation, Durchführung etc.)

Von der Anfrage bis zur Feierlichkeit dauert die Vorbereitung durchschnittlich ein Jahr und

länger, um eine detaillierte und den Wünschen entsprechende Planung garantieren zu können.

Welche Schwierigkeiten/Herausforderungen treten häufig auf? Wie werden diese behoben? Grundsätzlich sind Schwierigkeiten eher eine Ausnahme. Bei Speiseänderungen, speziellen Wünschen des Brautpaares oder nicht ausreichender Blumenlieferung im Vorfeld finden wir mit unserem Team und den Lieferanten schnell eine Lösung. Die Gäste bekommen davon aber nichts mit. Am Tag der Feierlichkeit selbst kommt es ab und an vor, dass doch mehr vegane oder vegetarische Gerichte benötigt werden als angekündigt waren, aber auf solche kleinen Herausforderungen ist unser Küchenteam immer vorbereitet und kann schnell eine leckere Alternative zaubern. Da wir in beiden Häusern auch einen normalen Restaurantbetrieb haben, sind wir darauf eingestellt, dass wir flexibel auf spezielle Wünsche und Änderungen reagieren müssen und erfahren in diesem Gebiet.

Bieten Sie Dienstleistungen über den üblichen Service eines Hotels hinaus, zum Beispiel Hilfe bei der Suche nach einem DJ, einer Band oder Fotografen?

Wir beraten die Paare grundsätzlich mit einem Rundum-Service und haben unterschiedliche ?Partner? und Dienstleister für Musik, Blumen und Co. in petto. So können wir auf die Wünsche des Brautpaares zugeschnittene persönliche Empfehlungen aussprechen und uns um die Koordination kümmern. Haben wir mal nicht den passenden ?Partner? parat, liegt es in unserem Bereich, eine richtige Alternative zu recherchieren, das Brautpaar gibt lediglich die Wünsche vor.

Inwiefern unterscheiden sich Hochzeiten zu anderen Veranstaltungen?

Hochzeiten sind weit persönlicher und emotionaler, da man über einen sehr langen Zeitraum eng mit den Paaren zusammenarbeitet und im Austausch ist. Diesen ganz besonderen Tag sollen unsere Gäste noch viele Jahre in schöner Erinnerung behalten. Umso größer ist auch bei uns die Freude, wenn das Paar und die Festgesellschaft einen rundum gelungenen Tag erleben.

Was unterscheidet eine Hochzeit Ihrer Meinung nach in Ihrem Hotel von einer Hochzeit in einer gewöhnlichen Party-Location?

Der wohl deutlichste Unterschied zwischen einer Hochzeit in unserem Hotel und einer gewöhnlichen Party-Location ist der, dass wir einen Rundum-Service anbieten. Das Arrangement deckt soweit alle Kosten der einzelnen Dienstleister wie Floristen oder Musikband ab. Bei vielen Party-Locations findet dieser 360° Service nicht statt, die Dienstleister werden einzeln abgerechnet, sodass sich die Kosten am Ende summieren und das Brautpaar nicht immer transparent darüber informiert wird. Zudem hat das Paar bei uns nur einen Ansprechpartner für alle Bereiche, der sich individueller und persönlicher um die Gäste kümmern kann. Bei uns gibt es kein Brautpaar, das uns nicht nach einiger Zeit das DU vorschlägt. Ein weiterer Vorteil von Hotels: Die Bereiche und Dienstleister arbeiten seit Langem zusammen, sind eingespielt und können schnell sowie effektiv auf kurzfristige Änderungen reagieren. Zuletzt ist es natürlich besonders angenehm, sich nicht um eine Heimreise kümmern zu müssen, da eine Übernachtung im Hochzeitszimmer im

Arrangement enthalten ist.

Wie wird auf spontane Änderungen durch die Hochzeitsgesellschaft reagiert und diese umgesetzt?

Wir sind generell flexibel was zum Beispiel kurzfristige Absagen oder Zusagen von Gästen, eine Änderung des Tischplans oder der Speisen anbelangt. Selbst am Tag der Feierlichkeiten reagieren unsere Teams immer freundlich und gelassen, denn auch bei einer so gründlichen Planung kann nicht alles vorhergesehen werden. Oberste Priorität hat bei uns aber stets, dass unsere Gäste glücklich und zufrieden sind.

Haben Sie für uns eventuell ein Beispiel einer Hochzeit, wo es zu extravagantem Wünschen kam?

Spontan fallen mir zwei Beispiele ein, bei denen Paare mit spezielleren Wünschen auf uns zu kamen. Eine Hochzeitsgesellschaft feierte in der Elbkuppel im Hotel Hafen Hamburg, diese ist verglast, mit Blick auf den Hafen und in den Himmel. Auf Wunsch der Eheleute hängten wir die Decke in der Elbkuppel komplett mit Stoffbahnen ab, um das gewünschte Ambiente zu schaffen. Ein anderes Mal hatte ein Hochzeitspaar im Hotel Hafen Hamburg konkrete Menüvorstellungen, die in der Küche des Hauses normalerweise nicht angeboten werden. In solchen Fällen profitieren wir davon, dass unsere beiden Hotels nur wenige hundert Meter voneinander entfernt sind ? in diesem Fall konnten wir die gewünschten Speisen aus der Küche des Empire Riverside Hotel auch hier zubereiten lassen.

Sicherlich waren Sie auch von den Shutdown-Maßnahmen betroffen, die Mitte März für ganz Deutschland galten und auch Hochzeiten nicht in ihrem ursprünglichen Umfang möglich machten. Wie haben Sie diese Zeit erlebt?

Wir mussten einige der Feiern absagen, aber zum Glück konnten wir für alle unsere Paare einen Alternativtermin ? wenn auch erst im nächsten Jahr ? arrangieren. In dieser Zeit ist für uns die transparente Kommunikation besonders wichtig. Natürlich waren viele der Paare traurig, aber die Situation war und ist für niemanden zu ändern. Wir können aber gemeinsam nach vorne schauen. Uns ist während der Shutdown-Maßnahmen wieder einmal mehr bewusst geworden, dass wir die zentrale Rolle einnehmen und den Hochzeitspaaren eine Richtung und Sicherheit geben, sie durch die Zeit leiten und eine Perspektive für die Feierlichkeiten bieten ? denn aufgeschoben ist nicht aufgehoben.

Hochzeiten sind derzeit in kleinerem Umfang wieder möglich. Auch in Ihrem Haus ? unter den gegebenen Richtlinien? Wie setzen Sie diese um?

Bei uns sind erst ab Juli wieder einige der Hochzeiten in der Planung, das passt sich selbstverständlich auch den gegebenen Rahmenbedingungen der Politik an. Derzeit finden aber keine Feierlichkeiten ? auch nicht in kleinem Rahmen ? bei uns statt. Wir haben in unseren Hotels das Glück, dass wir über viele unterschiedlich große Veranstaltungsräume verfügen, so ist es in Zukunft zum Beispiel auch möglich, eine kleinere Hochzeitsgesellschaft in einen der größeren Räume zu verlegen, sodass die nötigen Hygiene-Richtlinien eingehalten werden können.