

SUPERIOR HOTEL

BRANCHENNEWS

Ein Hotel im Minimalbetrieb



Das Hotel Rebstock in Würzburg / Foto: Hotel Rebstock

Die momentane Lage ist für viele Branchen eine völlig neue Herausforderung. Auch das Hotel Rebstock in Würzburg muss umdenken und den täglichen Ablauf neu strukturieren. Inhaber Christoph Unckell bleibt zuversichtlich: „Wir sind optimistisch und hoffen, dass der Staat jetzt schnell hilft und wir bald wieder für unsere Gäste da sein können.“ Aber wie läuft eigentlich das Hotel im Minimalbetrieb? „Unsere Rezeption ist von acht bis 16 Uhr besetzt, beim Frühstück haben wir noch einen Mitarbeiter im Einsatz. Alle zwei Tage kommt eine unserer Reinigungskräfte, kümmert sich um die belegten Zimmer und lüftet auch die freien Zimmer regelmäßig durch. In der Verwaltung wird die Buchhaltung am Laufen gehalten, dort arbeiten wir an der nächsten Lohnzahlung und dem Antrag auf Kurzarbeit. Nach 16 Uhr kommen unsere Gäste durch den elektronischen Zugang ins Haus, sollten sie dann ein akutes Anliegen haben, bin ich in zehn Minuten vor Ort“, so Unckell.

Hotelaufenthalte in Zeiten der Krise

Viele Hotels haben ihren Betrieb komplett eingestellt, da Reisen aus touristischen Gründen nicht mehr erlaubt sind. Wie ist es, als einer der wenigen Gäste noch in einem Hotel zu übernachten, in dem normalerweise hoher Betrieb herrscht? „Meine Frau wird derzeit aufgrund eines chronischen Leidens hier in der Klinik behandelt. Ich bin vor allem dankbar, dass das Hotel Rebstock geöffnet hat und ich hier weiterhin bleiben kann“, so ein Gast. „Momentan können wir noch nicht nach Hause fahren, deshalb ist ein Hotelaufenthalt die beste Alternative. Es ist zwar deutlich ruhiger als sonst, aber es wird sich sehr gut um uns gekümmert.“

Kreative Lösungen sind gefragt

Seit vergangener Woche stellt Unckell seine Hotelzimmer außerdem als Homeoffice zur Verfügung, um auf die steigende Nachfrage an geeigneten Arbeitsmöglichkeiten zu reagieren. ?Ich finde die Möglichkeit toll, mein Büro hier in einem Hotelzimmer einzurichten. Wir sind gerade umgezogen und ich kann noch nicht an meinen neuen Arbeitsplatz?, erklärt ein Gast, der das Hotel derzeit zum Arbeiten nutzt. ?Da die Schulen momentan geschlossen sind, sind unsere Kinder natürlich zu Hause, und da ist an einen ungestörten Workflow nicht zu denken. Also komme ich ein paar Stunden am Tag her, hier gibt es alles, was ich brauche. Wenn ich dann nach Hause komme, kann ich mich voll und ganz auf die Kinder konzentrieren, so sind wir alle entspannter.?

Individueller Service auch in der Krise

Inhaber Unckell und seine Mitarbeiter sind auf guten Service bedacht und möchten ihren Gästen auch aktuell ein ?Zuhause weg von zu Hause? bieten. Aber wie funktioniert individueller Service in Zeiten der Krise? ?Zunächst einmal haben wir unsere Internetleitung auf ein Gigabyte hochgefahren, damit unsere Gäste problemlos von hier aus arbeiten können. Unser Frühstück wird für jeden individuell zusammengestellt und auf dem Zimmer serviert. Da wir unsere Restaurants schließen mussten, haben wir besonders empfehlenswerte Lieferdienste zusammengestellt, und täglich bekommt jeder Gast Mineralwasser, frisches Obst und ausreichend Kaffeekapseln für die Kaffeemaschine aufs Zimmer gebracht. Wir versuchen mit allen Mitteln, den Aufenthalt für unsere wenigen Gäste so angenehm wie möglich zu machen und individuelle Wünsche zu erfüllen?, erklärt Unckell den aktuellen Ablauf. Trotz weniger Betrieb werden die Hygienevorschriften streng eingehalten, Kontaktpunkte wie Knöpfe am Aufzug oder Türklinken regelmäßig desinfiziert und auf Mindestabstände geachtet.

Es gibt immer etwas zu tun

Auch die Mitarbeiter, die im Hotel Rebstock für den täglichen Ablauf sorgen, trifft die Krise hart. ?Im Moment kommt nur alle zwei Tage einer von uns für ein paar Stunden und kümmert sich um die belegten Zimmer, lüftet und lässt in anderen Zimmern das heiße Wasser laufen, damit es nicht zu lange in den Rohren steht?, erklärt eine Mitarbeiterin des Zimmerservice. ?Wir machen uns alle Sorgen, wie es weitergehen soll. Trotzdem ist Sauberkeit gerade im Moment besonders wichtig, und es gibt auch mit weniger belegten Zimmern immer etwas zu tun.?