SUPERIOR HOTEL

MANAGEMENT & STRATEGIEN

Nach dem Lockdown

Thomas Hackl, Inhaber und Geschäftsführer des Best Western Plus Hotel Goldener Adler sowie des gleichnamigen Restaurants im österreichischen Innsbruck, ist optimistisch, dass es in der Hotelbranche wieder bergauf geht/ Foto: Best Western

Nach mehr als einem halben Jahr beendet Österreich den Lockdown und öffnet zum 19. Mai auch die Hotellerie und Gastronomie wieder. Die aktuelle Meinung und Einschätzung von Thomas Hackl, Inhaber des traditionsreichen Best Western Plus Hotel Goldener Adler mit 43 Zimmern und des gleichnamigen Restaurants mitten in Innsbruck.

Herr Hackl, endlich gibt es Lockerungen und damit einen Restart zum 19. Mai: Was sind Ihre aktuellen Gedanken, Planungen und Erwartungen?

Ich freue mich sehr darüber, dass wir wieder aufsperren und unsere Gäste endlich wieder begrüßen dürfen. Zu Beginn legen mein Team und ich den Fokus ganz klar auf unseren gastronomischen Bereich und sind optimistisch: Erste Restaurantbuchungen liegen uns vor, wir werden vor Ort im Mai und Juni wieder Events wie Straßenkonzerte mit lokalen Partnern sowie kleine Weinevents planen und im kulinarischen Angebot weiterhin voll auf Regionalität setzen. Dass dies funktionieren wird, belegen die guten Erfahrungen und Erfolge, die wir schon im Sommer des vergangenen Jahres damit gemacht haben.

Und was geschieht mit den 43 Zimmern Ihres Innsbrucker Hotels?

Mit der Öffnung unseres Hotelbetriebs warte ich voraussichtlich noch bis mindestens Mitte Juni. Denn bei den Lockerungen im vergangenen Jahr kamen die österreichischen Ferienregionen zwar sehr gut weg, das hat aber in Städte wie Innsbruck kaum ausgestrahlt oder Buchungen und Umsätze gebracht. Außerdem gibt es nach wie vor Reisewarnungen für Österreich wie etwa aus Deutschland, verbunden mit Quarantänebedingungen, und unser Land gilt teilweise als Risikogebiet ? auch wenn die Zahlen nun endlich sinken. Es ist eine

schwierige Entscheidung und nach wie vor eine schwer planbare Entwicklung. Ich bin daher lieber vorsichtig und fahre mit dem Hotel auf Sicht. Gleichzeitig hoffe ich natürlich, dass ich mich täusche, was den erfolgreichen Restart der Hotellerie in Innsbruck betrifft.
Wie haben Sie die Lockdown-Zeit und Schließung Ihrer Betriebe genutzt, gibt es Projekte und Ideen, die entstanden sind?
Während des Lockdowns waren wir nicht untätig, im Gegenteil: Wir haben die Zeit unter anderem für kleine Investitionen und Softrenovierungen in unserem Traditionsbetrieb genutzt. Außerdem habe ich selbst viel Arbeit in das neue Design unserer Webseite gesteckt. Ebenso in die Inhalte und Reiseinspirationen, die in Zusammenarbeit mit der Stadt und dem Tourismusverband nun dort eingebettet werden, um Innsbruck gemeinsam touristisch zu stärken und noch attraktiver machen. Neben einigen guten Weiterbildungen und Webinaren zu verschiedenen Restart-Themen, etwa von der Österreichischen Hoteliersvereinigung ÖHV, haben meine Schwester und Küchenchefin Madlen und ich gemeinsam mit den Mitarbeitern viele neue Gerichte und Ideen konzipiert. Für Juni planen wir weitere eigene Events und Aktionen. Das geht zum Beispiel in Richtung Weinverkostung im kleinen Kreis, Grillabende an der frischen Luft oder vielleicht auch exklusive Gala-Dinner im Hotelzimmer ? mit privatem Kellner, Menü und Übernachtung.
Wie sieht es bei Ihnen in Sachen Mitarbeiter aus: Sind noch alle dabei und sind Ihre Mitarbeiter für den Restart gerüstet?
Andere Betriebe und Kollegen suchen gerade jetzt händeringend nach Personal und Fachkräften, die sie in den vergangenen Monaten verloren haben. Dieses Problem habe ich glücklicherweise nicht: Meine Mitarbeiter sind ? auch wenn sie komplett in Kurzarbeit waren oder noch sind ? weiterhin fest an Bord und freuen sich sehr, endlich wieder die Ärmel hochzukrempeln und für unsere Gäste da zu sein. Die meisten Mitarbeiter sind schon sehr viele Jahre im Betrieb tätig und mit meiner Familie eng verbunden. Wir ziehen alle an einem Strang! In der Zeit der Schließung und Kurzarbeit haben wir niemals den Kontakt zueinander verloren: Ich habe meine Mitarbeiter immer eingebunden, sei es durch den persönlichen Austausch zur Situation, regelmäßige Treffen oder mit Brainstorming zu neuen gastronomischen Ideen. Es hat sich eine tolle Team-Dynamik entwickelt und der Zusammenhalt in der schwierigen Zeit hat uns darüber hinaus bestärkt.
Welche Herausforderungen sehen Sie jetzt noch für Ihren Betrieb beziehungsweise die Hotellerie in Österreich?
Niemand kann in die Glaskugel schauen, wir alle wissen nicht, wie sich Zahlen und Inzidenzen weiterhin entwickeln werden. Das macht die Planung immer ein bisschen schwieriger. Ich glaube, dass wir gerade im Hotelbetrieb noch einige Monate zu knabbern haben werden ? von einem Break-Even-Zeitpunkt möchte ich noch gar nicht sprechen. Gerade deswegen versuche ich auch, in den ersten Öffnungsschritten das Maximale aus der Gastronomie herauszuholen. Dabei wird das Wetter sicher eine entscheidende Rolle spielen, wenn ich die Terrasse öffnen will. Und schließlich gibt es aktuell noch Fragen zur Umsetzung der Richtlinien in vielen Bereichen, etwa beim Testen von Gästen in der Gastronomie wie auch Hotellerie. In Innsbruck wird das über bereits gut funktionierende öffentliche Einrichtungen geschehen, so dass Hoteliers und Gastronomen dahingehend entlastet werden. Dennoch wird die Nachweiskontrolle von Getesteten und Geimpften oder auch die Nachverfolgung von Kontakten weiterhin einen hohen bürokratischen Aufwand für

uns mit sich bringen.

Nichtsdestotrotz braucht es auch im New Normal entsprechende Hygiene- und Sicherheitspläne. Wie sehen Ihre aus?

Natürlich steht die Sicherheit für unsere Gäste und meine Mitarbeiter immer im Vordergrund, auch in Zeiten sinkender Inzidenzen. Schon zu Beginn der Corona-Pandemie im März 2020 haben wir unsere Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen verstärkt ? zusätzlich zu den schon immer hohen Standards in Hotellerie und Gastronomie. Bei meinen Mitarbeitern gibt es unter anderem wöchentliche Corona-Tests, wir achten auf die notwendigen Mindestabstände der Tische im Restaurant, der Gäste an der Rezeption oder am Lift. Wir reinigen oft berührte Oberflächen wie Türgriffe, Sitzplätze, Speisekarten und anderes mehrmals täglich. In allen öffentlichen Bereich bieten wir Handdesinfektion an, das Personal trägt überall Masken und wir bitten unsere Gäste, wo immer möglich mit Karte zu zahlen. Außerdem geben wir unseren Gästen mit dem weltweiten We Care Clean-Programm der BWH Hotel Group das Versprechen, dass sie sich jederzeit auf Hygiene und Sicherheit bei uns im Goldenen Adler verlassen können.

Inwiefern hilft Ihnen in Krisenzeiten und darüber hinaus die Zusammenarbeit mit der BWH Hotel Group sowie die Marke Best Western, zu der Ihr Hotel seit 2004 gehört?

In dieser bisher schwersten Krise für die Hotellerie sieht man deutlich, was ein starker Markenverbund wert ist: Wir Hoteliers in der Gruppe halten zusammen und werden von unserer Servicezentrale, der BWH Hotel Group Central Europe, und ihren Experten in Sachen Marketing und Vertrieb unterstützt, wo immer es möglich und sinnvoll ist. Niemand wird allein gelassen, im Gegenteil: Umfangreiche Maßnahmen, flexible und zukunftsgerichtete Strategien und natürlich umfassende Hygienekonzepte haben uns für den Restart bestens gerüstet.