

BAD STAFFELSTEIN



Ebensfeld
g
STA

Bestnoten für Best Western Hotel

AUSZEICHNUNG Eine Travellers-Choice-Award-Urkunde ging nach Bad Staffelstein. Wie das andere handhaben.

VON UNSERER MITARBEITERIN **MONIKA SCHÜTZ**

Bad Staffelstein – Andreas Poth strahlt übers ganze Gesicht: Der Geschäftsführer des „Best Western Plus Kurhotels an der Obermain-Therme“ hält erneut eine Auszeichnung in den Händen. „Sie haben einen Travellers Choice Award 2020“ gewonnen, beglückwünscht ihn Tripadvisor, die weltweit größte Reiseplattform.

Seit der Gründung im Jahr 2000 nutzen Millionen Reisende weltweit die Tripadvisor-Website, um sich unter anderem über 1,1 Millionen Hotels bezüglich Lage, Sauberkeit, Service und Preis-Leistungs-Verhältnis zu informieren und diese auch zu bewerten. Das Reiseportal, das grundsätzlich nichts verkauft, sondern nur beratend tätig ist, wertet jeweils ein Jahr lang Zigttausende Referenzen aus und zeichnet die Besten der Besten mit einem Zertifikat aus. Zuvor muss dieser Betrieb durchgehend und über längere Zeit herausragende Bewertungen erhalten haben. Darüber hinaus findet der potenzielle Gast Tipps, wo er das Gewünschte dann buchen kann.

Stolz aufs Zertifikat

Das Vier-Sterne-Kurhotel in Bad Staffelstein gehört zu den beliebtesten zehn Prozent aller Hotels weltweit. Zwölf Portale, darunter Booking.com, Facebook, Google und HRS stellen dem BW-Hotel einen Zufriedenheitsindex ihrer Kunden von 91 Prozent aus. „Das Zertifikat macht uns stolz, da sich unsere Arbeit positiv in den Bewertungen von Reisenden niederschlägt“, freut sich Andreas Poth. Die Kritik der Gäste – egal ob sie positiv oder negativ ist – nimmt der Geschäftsmann sehr ernst. „Wir versuchen, jede Bewertung zu beantworten“, erklärt er beim Pressegespräch in der Lounge des Hotels. Seine 95 Mitarbeiter möchten jedem Gast den Aufenthalt unvergesslich machen.

„Jeder kann auf alles reagieren“, zeigt Direktionsassistentin



Große Freude über die Auszeichnung: Geschäftsführer Andreas Poth (links) stößt mit Nathalie Bauer (Direktionsassistentin) und dem Stammgast Hajo Schulz auf das Zertifikat mit einem Gläschen Sekt an.

Foto: Monika Schütz

Nathalie Bauer die Stärken eines gut kooperierenden Teams auf. Die Hotelmitarbeiter sind unter anderem in Whatsapp-Gruppen organisiert (Gruppe „Service“, „Küche“ oder „Haustechnik“) und treffen sich regelmäßig zum internen Qualitätszirkel.

Qualitätsmanagerin Katja Höhne sensibilisiert die Angestellten, auf das zu hören, was die Gäste sagen, auf Kleinigkeiten zu achten und im wahrsten Sinn des Wortes auch auf „größere“ Sachen zu reagieren. So wurden nach den Wünschen einiger Gäste nach einem mannhohen Spiegel in den Gästezimmern diese auch angeschafft. Eine andere Gruppe regte an, die Biere, die sie bei den Bierwanderungen im Umland probieren und genießen konnten, auch im Kurhotel anzubieten. Andreas Poth nahm den Vorschlag auf: Er schickte zwei Mitarbeiter zusätzlich zu einem Biersommelier-Lehrgang und ergänzte das Getränkeangebot. Nun hat der Gast die Qual der Wahl aus 50 plus 1 einheimischen Bieren.

Auch die Küche ist flexibel

und geht gerne auf Gästewünsche ein. Küchenchef Fabian Wallner schmunzelt: „Porridge zum Frühstück? Oder Toast Hawaii und Kaiserschmarrn – auch wenn das so nicht in der Karte steht, machen wir das gerne.“

So viel Nähe und Verständnis für den Gast kommt bei den Übernachtungsgästen gut an. Viele sind Stammkunden, kommen schon seit Jahren genau deswegen her. Hajo Schulz, pensionierter Flugkapitän aus Rodgau/Hessen, ist aktuell zum 20. Mal zu Gast. „Ich hab sehr viele Vergleichs-Hotels erlebt, aber nicht alle für gut befunden“, erzählt der rüstige Senior, der im Laufe seines Lebens fast die ganze Welt bereist hat. Hier fühle er sich sehr wohl. Dass „sein Lieblingshotel“ nun erneut ausgezeichnet wurde, freute den Stammgast sichtlich.

Von verschiedenen Reiseportalen ist das Hotel „Sonnenblick“ in Schwabthal jüngst bewertet worden, und zwar durchgehend gut. Von HolidayCheck gab es 5,0 Punkte von 6, von

Booking.com gab es acht von zehn Punkten, informiert Christian Dinkel. Doch er fügt hinzu: „Und was nutzt das, wenn nicht getanzt werden darf?“ Anni Dinkel, Seniorchefin des Familienbetriebes, hat trotz guter Internetbewertungen Sorge um ihre Gästezahlen: „Wenn kein Tanz ist, kommen sie nicht.“ Ein Großteil der 120 Gästezimmer ist nicht gebucht, lediglich an den Wochenenden sei es etwas besser. Hier hänge alles von den Corona-Bestimmungen ab, nicht von Internetbewertungen.

Chef Andi Pfarrdrescher vom Hotel „Zur Scheune“ in Schwabthal freut sich: Das Reiseportal Booking.com hat ihn erneut bewertet. Seit einigen Jahren hat sich sein familiengeführter Betrieb bei einer Durchschnittsbewertung von 8,7 (von zehn Punkten) eingependelt. Die aktuelle Bewertung liegt genau bei 8,7, das bedeutet mehr als sehr gut. Kommentare, Anregungen, kritische Äußerungen oder Lob der Gäste im Netz beantwortet er aber nicht. Auf Gästemeinungen dauerhaft zu

reagieren sei für einen kleinen Betrieb sehr zeitintensiv und aufwendig. „Ich kann keinen abstellen, der Bewertungen bewertet“, bedauert Andi Pfarrdrescher. Dabei ist es ihm nicht egal, was die Gäste äußern. Pfarrdrescher setzt aber auf die Gesamtbewertung – hier die 8,7 – und auf eine aktuelle Bildergalerie, bei der neue Gäste schon im Vorfeld sehen können, was sie in der „Scheune“ erwartet.

Die alljährliche Bewertungs-urkunde der Reiseplattformen platziert der Hotelier bewusst im Außenbereich vor dem Haupteingang: Da könne sich jeder Gast schon vorher ein eigenes Bild machen.

30

Hotels und Beherbergungsbetriebe in Bad Staffelstein samt Ortsteilen sind bewertet worden, die im Text genannten sind - bis auf das Best Western Kurhotel - rein zufällig ausgewählt.