TRVLCOUNTER Weekly
MEHR WISSEN, BESSER BERATEN

Nº 09
06. MÄRZ 2021
TRVLCOUNTER.DE

PLUS
INTERVIEW MIT STEFAN LESER, CEO LANGHAM HOSPITALITY GROUP
»WAS KÖNNEN WIR ANDERS MACHEN?«

»Das Niveau von vor 30 Jahren«

BILANZ 2019/20 Mit einem noch nie da gewesenen Einbruch bei den Reiseausgaben und der Anzahl der Reisenden beendet die deutsche Reisewirtschaft das Touristikjahr 2019/20 und startet in ein ungewisses, nicht berechenbares Reisejahr 2021.

So fällt die Bilanz für das vergangene Urlaubsjahr aus, die der DRV im Vorfeld der ITB Berlin vorlegt. Wurden von den Deutschen im Rekordjahr 2019 noch 69,5 Milliarden Euro für Reisen ausgegeben, waren es im Corona-Jahr nur noch knapp 32 Milliarden Euro – ein Rückgang um 54 Prozent. Dies belegen die Auswertungen des Marktforschungsunternehmens GfK für den DRV und beziehen sich auf Urlaubs- und Privatreisen ab mindestens einer Übernachtung, die vor Reiseantritt gebucht wurden.

Von den 32 Milliarden Euro Reiseausgaben entfielen 12,5 Milliarden auf die Pauschal- und Bausteinangebote der Veranstalter. Das ist ein Rückgang um 65 Prozent beziehungsweise 23 Milliarden Euro gegenüber dem Vorjahr. »Damit fällt der Umsatz auf ein Niveau von vor über 30 Jahren zurück«, sagt DRV-Präsident Norbert Fiebig. Eine bittere Bilanz.

Foto: iStock

Foto: iStock

TOP-NEWS DER WOCHE

DIE BRANCHE IST ERZÜRNT

Bei der Bund-Minster-Konferenz am Mittwoch kam die Reisewirtschft einfach nicht vor – wieder einmal. Stattdessen wurde über Kitas und Blumenläden diskutiert. Die Frage lautet: Woran liegt das?

Fassungslos« reagiert der DRV darauf, dass die Reisebranche bei der am Mittwoch abgehaltenen Ministerpräsidenten-Konferenz nicht erwähnt wurde. »Der Tourismus muss Teil der Öffnungsdebatte sein. Die Bundesregierung ignoriert offensichtlich vorliegende Fakten mit Blick auf die geringe Infektionsgefahr im Tourismus«, klagt DRV-Präsident Norbert Fiebig. So sei die organisierte Reise nach einer Studie des Robert Koch-Instituts nachweislich kein Pandemietreiber. Hotels seien im Vergleich zu Privathaushalten nachweislich gesicherte Orte. Und das Ansteckungsrisiko in einem Flugzeug sei um ein Vielfaches geringer als etwa in einer S-Bahn. »Vor diesem Hintergrund ist es unverständlich und inakzeptabel, dass sich der Tourismus und seine rund drei Millionen Beschäftigte in Deutschland erneut hinten anstellen müssen«, sagt Fiebig. Die Regierung möchte anscheinend durch eine Verlängerung des Lockdowns davon ablenken, dass das Impfen nur im Schneckentempo vorangeht, dass weder ein schlüssiges Testkonzept vorliegt, noch ausreichend Schnelltests zur Verfügung stehen, kritisiert der Verband. Fiebig: »Vor sieben Monaten haben wir dargelegt, wie eine Teststrategie aussehen muss. Und wir haben gezeigt, dass wir in der Lage sind, Reisen sicher zu gestalten. Ohne eine Strategie für einen Restart werden noch mehr Unternehmen in der Reisewirtschaft aufgeben müssen.« ⚓

ZITAT

»Die Pandemie hat gezeigt, auf welch‘ wirtschaftlich fragilen Füßen die Branche steht. Es bedarf eines Umdenkens zu einem fairen und auskömmlichen Wirtschaften. Qualität ist wichtiger als Quantität.«

PETRA THOMAS,
Geschäftsführerin
Forum Anders Reisen

Kritik an Politikern

DRV Eine Blitz-Umfrage unter 600 Mitgliedersunternehmen des DRV zum Thema Restart führt zu schlechten Noten für die Politik. Die Kritikpunkte: der zu langsame Impffortschritt, die Quarantäne für Reiserückkehrer sowie die nicht enden wollenden Appelle der Politiker, auf das Reisen zu verzichten. Mit einem Anlaufen des Geschäfts zu Pfingsten oder zum Sommer rechnet jeweils etwa ein Drittel aller Unternehmen. Rund 90 Prozent der Reisebüros und Veranstalter rechnen in diesem Jahr mit maximal 50 Prozent des Umsatzes aus dem Vor-Corona-Jahr 2019. Die meisten erwarten Umsätze zwischen 25 und 50 Prozent im Vergleich zu 2019.

Was diese Woche noch wichtig war

Foto: emirates

Sitzplätze buchen

EMIRATES bietet den Passagieren in der Economy Class an, bis zu drei freie benachbarte Sitze auf ihrem Flug hinzuzubuchen. Die Sitzplätze werden Kunden mit einer bestätigten Buchung am Check-in-Schalter vor dem Abflug angeboten und kosten je Flugstrecke zwischen 55 und 165 US-Dollar pro Sitzplatz, zuzüglich Steuern.

IMPRESSUM

Life! Verlag GmbH & Co. KG
Langbehnstr. 10, 22761 Hamburg
www.lifeverlag.de

GESCHÄFTSFÜHRERIN
Irena Roth

CHEFREDAKTEUR/VISDP
Jean-Marc Göttert
jean-marc.goettert@trvlcounter.de

LAYOUTKONZEPT
Ji-Young Ahn

REDAKTIONELLE MITARBEIT
Klaus Göddert, Elena Rudolph, Iris Quirin
redaktion@trvlcounter.de

NEWSLETTER ABONNIEREN
www.trvlcounter.de/newsletter

MARKETING & SALES
Andreas Lentz (Ltg.), Tel. +49 (40) 38 90 40-24
andreas.lentz@lifeverlag.de

Alexandre Jouravel, Tel. +49 (40) 38 90 40-28
alexandre.jouravel@lifeverlag.de

Es gilt die Anzeigenpreisliste Nr.3/2021, gültig von 01.10.2020:

trvlcounter.de/mediadaten
© 2021 Life! Verlag GmbH & Co. KG.

Foto: DERTouristik

Nachhaltiges Reisen im Angebot

DER TOURISTIK Mit dem Titel »Bewusst Reisen« legt die DER Touristik für die Marke Dertour erstmals einen Magalog mit nachhaltigen Produkten auf. Auf mehr als 80 Seiten werden mehr als 50 Hotels mit Nachhaltigkeitszertifizierung aufgeführt. Zu den Zielgebieten gehören Deutschland, Österreich, die Niederlande, Kroatien, Italien, Spanien, Griechenland, Ägypten, Zypern, Bulgarien, die Türkei und Portugal. Ebenfalls neu ist, dass die Gäste die CO2-Emissionen der gesamten Reise über die Klimaschutz-Organisation Myclimate kompensieren können. Der Betrag wird für jedes Reiseangebot beispielhaft berechnet und unter dem jeweiligen Angebot angezeigt. Außerdem enthält der Magalog Hintergrundinformationen und Berichte zu sozialen und Umweltprojekten der DER Touristik Foundation. *weitere Infos*

Foto: iStock

Was machen die Umsätze für Reisen?

LEICHTER ANSTIEG Noch ist es kein eindeutiger Trend, doch die Umsätze für Reisen, die in stationären Reisebüros und auf Online-Portalen gebucht werden, sind in der zweiten Februarwoche gegenüber den Vorwochen merklich angestiegen. Das berichtet der DRV auf Basis der Auswertungen von Travel Data + Analytics (TDA) im Vorfeld der ITB. In den vergangenen Wochen verharrte das Neubuchungsaufkommen auf einem Niveau von etwa 20 Prozent des Vorjahresvolumens. »Dieser Umsatzeinbruch bei Veranstalterbuchungen von über 80 Prozent gegenüber dem Vorjahreszeitraum wird nicht annähernd einzuholen sein«, befürchtet DRV-Präsident Norbert Fiebig.

Portal für Kroatien

STAY SAFE Kroatien hat eine neue Website freigeschaltet, auf der sich Reisende und Reisebüros über das Sicherheitslabel »Safe Stay in Croatia« informieren können. Sie gibt Auskunft darüber, welche Gesundheits- und Sicherheitsprotokolle für touristische Reisen gelten und wie beim Verdacht auf eine Covid-19-Infektion vorgegangen wird. Portal und Verzeichnis der Leistungsträger *mit dem Label hier*.

ANZEIGE

Was diese Woche noch wichtig war

Foto: iSrock

Neue Stornoregeln

IKARUS TOURS lockert die Storno- und Umbuchungsbedingungen für Reisen innerhalb Europas. Ab sofort können alle Europa-Neubuchungen von Rund- und Erlebnisreisen für 2021 bei Buchungseingang bis einschließlich 31. Mai bis 31 Tage vor Abreise kostenfrei umgebucht oder storniert werden.

Programm 2022/23

PRINCESS CRUISES hat das Australien-Programm für die Saison 2022/23 veröffentlicht. Die Reederei ist dort mit vier Schiffen im Einsatz. Zu den Highlights gehört die 28-tägige Umrundung des Kontinents. Start- und Zielhäfen sind Sydney, Brisbane und Perth. Das Kreuzfahrterlebnis mit einem Landprogramm kombinieren können die Gäste bei den »Cruisetouren«. Abstecher in den Südpazifik unternimmt die Coral Princess mit den Zielen Papua-Neuguinea und Fidschi.

Foto: iStock

Infos zum neuen Kollektivvertrag

QTA Als Vorbereitung auf den erhofften Neustart stellt die QTA den angeschlossenen Reisebüros ab sofort Informationen und Musterverträge zum neuen Kollektivvertrag zur Verfügung. »Auch wenn wir noch nicht wissen, wann Reisen insgesamt uneingeschränkt erlaubt ist, wollen wir mit der Veröffentlichung der Verträge Mut machen, die Ärmel hochzukrempeln und gemeinsam einen erfolgversprechenden Neustart einzuleiten«, sagt QTA-Sprecher Thomas Bösl. Neben dem Einzelagenturvertrag gibt es damit den neuen Kollektivvertrag als Buchungsschiene. Bestehen bleibt die Möglichkeit zum mobilen Buchen und Unterbuchungen. Ein Kernziel des neuen Vertrags besteht darin, dem Counter mehr als zehn Prozent Provision zu ermöglichen. Bestandteil ist zudem die Omnichannel-Strategie der QTA: Mit der Unterzeichnung des Vertrags sagen die Reisebüros ihre Teilnahme zu. Mehr als 20 touristische Partner beteiligen sich bislang an dem Vertrag. Damit sind 60 Prozent des derzeitigen QTA-Sortiment-Umsatzes abgedeckt.

Foto: Lufthansa

Umsatzeinbruch

LUFTHANSA Der dramatische Nachfragerückgang durch die Corona-Pandemie hat sich entsprechend auf das Jahresergebnis 2020 von Lufthansa ausgewirkt. Der Umsatz der Lufthansa Group ist auf 13,6 Milliarden Euro (Vorjahr: 36,4 Milliarden Euro) gesunken. Trotz Kostensenkungen muss der Konzern einen Verlust von 6,7 Milliarden Euro verbuchen. Im Vorjahr waren es noch 1,2 Milliarden Euro Gewinn. Auch die Verkleinerung der Flotte und der massive Stellenabbau konnten daran nichts ändern.

Warten auf den Knall

DER TOURISTIK Das Unternehmen empfiehlt Kunden eine frühzeitige Planung und Buchung des Sommerurlaubs. Denn trotz der weltweiten Reisebeschränkungen verzeichnen die Veranstalter des Konzerns eine steigende Nachfrage für den Sommer. »Das Bedürfnis nach Abwechslung und einer Auszeit mit der Familie ist extrem groß. Das zeigen unsere Buchungseingänge und auch verschiedene Studien zum Reiseverhalten der Deutschen in diesem Jahr. Im Laufe des frühen Sommers werden wir den Effekt eines knallenden Korkens aus einer gefüllten Flasche bei den Buchungen spüren«, sagt Ingo Burmester, CEO Central Europe.

Foto: iStock

Auch für Hotels gibt es flexible Stornos

FTI weitet die flexiblen Storno-Optionen auf Nur-Hotel-Buchungen aus. Ab sofort können Kunden ihr Hotel ohne Angabe von Gründen bis 14 Tage vor Reisebeginn kostenlos stornieren. Keine Rolle spielt dabei, ob in dem entsprechenden Zielgebiet eine Reisewarnung des Auswärtigen Amts vorliegt oder nicht. Für die Stornostufen ab dem 13. Tag vor Reisebeginn führt der Veranstalter gleichzeitig neue Sätze für Hotel-Only-Buchungen ein. Sollten sich Gäste erst zwischen dem 13. und 10. Tag vor Reisebeginn dazu entscheiden, ihren Hotelaufenthalt abzusagen, zahlen sie als Stornogebühr ab sofort statt 60 Prozent nur noch 50 Prozent des Reisepreises. Ab dem neunten Tag fallen statt bisher 80 Prozent jetzt 75 Prozent an. Ab dem dritten Tag vor Urlaubsantritt bleibt es bei einer Gebühr von 85 Prozent des Reisepreises. Die Bedingungen im Städtereisenbereich mit kostenloser Storno-Option bis 24 Stunden vor Anreise sowie für Drive-FTI-Buchungen bleiben bestehen.

DOMINIKANISCHE REPUBLIK
Um den Ein- und Ausreiseprozess an den Flug- und Kreuzfahrthäfen zu erleichtern, hat das Land im November ein elektronische Registrierungsformular (E-Ticket) eingeführt. Zum 1. April wird das digitale Format zur Pflicht. Um den Übergang zwischen den Papierformularen und dem E-Ticket zu erleichtern, akzeptieren die Behörden noch bis zum 31. März beide Formulare. *Zum E-Ticket*

TVG Die TVG will ihre Franchise-Mitglieder auf die Buchungswelle vorbereiten, die mit dem touristischen Neustart erwartet wird. Ab Juni stehen Pop-up-Stores im Branding von Sonnenklar.TV-Reisebüros und 5vorFlug-Reisebüros zur Verfügung. »Für Ladenflächen, die jetzt – gegebenenfalls bedingt durch Corona - aktuell in 1A-Lage frei werden, kann man damit mit wenig Budget von heute auf morgen in einem schlüsselfertigen, vollwertigen Büro Reisen an den Mann bringen«, verspricht Managing Director Birgit Aust.

FTI hat das Portfolio auf Mallorca um 35 Hotels erweitert. Zu den Neuzugängen gehören erstmals Häuser der Hotelketten Universal, Protur und Marins, darunter das Marins Playa in Cala Millor. Auch weitere Hotels von HSM und Hipotels sowie das BQ Paguera Boutique Hotel im Zentrum von Paguera stehen zur Wahl.

Schreiben Sie uns:
redaktion@trvlcounter.de

TV-TIPPS FÜR TOURISTIKER

LANZAROTE – FEUER, LAVA, LICHT

SAMSTAG, 6. MÄRZ, 13:15 UHR

Lava, erstarrt auf ihrem Weg zum Meer, gab der nördlichsten der acht bewohnten Kanarischen Inseln ihr ausdruckstarkes Gesicht. Um das Herz Lanzarotes reihen sich erloschene Vulkankegel und gewaltige Täler mit schneeweißen Häusern zwischen Palmen. Die Menschen hier haben sich mit der bizarren Landschaft und dem ruppigen Atlantik arrangiert.

NDR FERNSEHENR, 45 MIN.

— ⚓ —

DIE SCHÖNSTEN SPANIENREISEN

SONNTAG, 7. MÄRZ, 20:15 UHR

Andrea Grießmann stellt die schönsten Regionen Spaniens vor: Auf Mallorca ist eine Wanderung durch das Tramuntana Gebirge eine sportliche Alternative zum Badeurlaub. Im zweitgrößten Feuchtgebiet der Balearen auf Menorca gibt es kaum Massentourismus. Und im Hinterland der Costa Dorada wachsen die Trauben für den berühmten spanischen Schaumwein.

WDR FERNSEHEN, 90 MIN.

Was diese Woche noch wichtig war

Foto: Nicko Cruises

Frisches Design

NICKO CRUISES Die Renovierungsarbeiten an der Vasco da Gama laufen auf Hochtouren. In der Werft in der Nähe von Lissabon wird das Schiff, das ab Mai für Nicko Cruises in See stechen soll, für seinen Einsatz vorbereitet. Im Zentrum der Aufrüstungen und Neugestaltung stehen die Schiffstechnik sowie die Kabinen und Suiten. Die Kabinen erhalten ein frisches Design und werden mit neuen Teppichen, Sofas und Sesseln sowie mit neuen TV-Geräten ausgestattet. Farblich passende Vorhänge, Bettbezüge und Kissen runden die Neugestaltung ab (siehe Foto der Suite oben).

Wiedersehen 2022 in Irland

DERTOUR Jetzt ist es offiziell: Die nächste Dertour Academy wird im ersten Halbjahr 2022 in Irland stattfinden. Ursprünglich war die Veranstaltung für 2020 vorgesehen. Wegen der Corona-Pandemie musste sie aber verschoben werden. Das Live-Event wird zusammen mit Tourism Ireland geplant und führt die Teilnehmer in Gruppen durch die Regionen Irlands. Die Hauptveranstaltung wird in Killarney stattfinden, insgesamt werden 200 Reiseprofis erwartet.

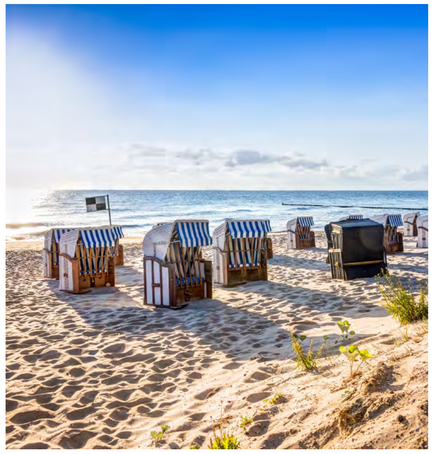

Foto: iStock

Tourismusstudie: Reisen nach Corona

ADAC-STUDIE Deutschland ist das beliebteste Reiseziel der Deutschen – und hat im Corona-Jahr 2020 an Bedeutung gewonnen. Das ergab die *aktuelle ADAC Tourismusstudie* zum Reiseverhalten der Deutschen während und nach der Pandemie. 56 Prozent – mehr als die Hälfte der Befragten – verbrachten den Haupturlaub 2020 im eigenen Land (2019: 35 Prozent). Am häufigsten ging es nach Bayern (elf Prozent), gefolgt von Mecklenburg-Vorpommern (acht Prozent) und Schleswig-Holstein (sieben Prozent). Bei den Reiseplanungen für 2021 sind die Menschen zurückhaltend: Knapp die Hälfte der Befragten (46 Prozent) will kurzfristig oder vorab gar nicht buchen. Für 65 Prozent kommt besonders ein Urlaub in Deutschland in Frage. Was Fernziele betrifft, herrscht Skepsis: Nur 16 Prozent gehen davon aus, 2021 außerhalb Europas Urlaub zu machen. Optimistischer sind die Jüngeren: Immerhin 27 Prozent der 18- bis 29-Jährigen planen eine Fernreise. Etwa jeder fünfte Studienteilnehmer rechnet wiederum nicht damit, in diesem Jahr überhaupt verreisen zu können.

Foto: iStock

Virtuell durch die Straßen Lissabons

PORTUGAL Der Tourismusverband von Lissabon (Associação Turismo de Lisboa) und Partner laden Reisebüromitarbeiter zu einer virtuellen Reise in die Stadt ein. Bei dem Web-Seminar am 23. März erhalten die Teilnehmer aktuelle Informationen, Neuigkeiten und Inspiration, um für ihre Kunden einen Natur- und Strandurlaub in Lissabon zu planen. Das einstündige Webinar »Lissabon Natur- und Strand-Destination Sommer 2021« beginnt um 10 Uhr.
Hier geht es zur Anmeldung

Nützliche Broschüre

FUTOURIS Leitfaden zur Reduzierung von Einweg-Plastik: Die Nachhaltigkeitsinitiative Futouris hat einen Leitfaden zur Vermeidung von Einweg-Plastik in Hotels und Tourismusbetrieben veröffentlicht. Die verschiedenen Plastikprodukte werden anhand ihrer Auswirkungen in puncto Nachhaltigkeit dargestellt, sodass die Betriebe die für sie am besten umzusetzenden Alternativen wählen können. Damit sollen die Auswirkungen auf die Umwelt bewertet und leichter berücksichtigt werden können. Der Leitfaden hier kostenlos zum Download.

WEBINAR-TIPPS FÜR TOURISTIKER

Foto: iStock

»KOCH DICH AUF SAFARI«

Die Arbeitsgemeinschaft Südliches und Östliches Afrika (ASA) lädt Expedienten zu einer virtuellen Koch-Roadshow ein. Von April bis September können sich die Teilnehmer bei zwölf Online-Veranstaltungen über aktuelle Reiseprodukte, Trends und Insidertipps aus dem südlichen und östlichen Afrika informieren. Als Einstieg in die jeweilige Destination wird ein Rezept vorgestellt, nach Möglichkeit live aus einer Lodge. Am Ende der Reihe erhalten die Teilnehmer die vorgestellten Rezepte in einem Booklet zum Nachkochen.

Hier geht es zum Webinar

— ⚓ —

Foto: iStock

WANDERREISEN

Ameropa hat das Portfolio um Wanderreisen in Deutschland, Österreich und der Schweiz erweitert. Das Angebot reicht von Genuss-Wanderungen bis hin zu Alpenüberquerungen. Die neuen Reisen sind bereits im Bistro Portal sowie in allen Reservierungssystemen zu finden. Im Webinar am 10. März ab 9 Uhr erfahren Expedienten mehr über die Produkte.
Anmeldung hier

STEFAN LESER ist seit 2018 CEO bei der Langham Hospitality Group und war unter anderem bei der Kuoni Travel Holding tätig.

INTERVIEW DER WOCHE

»WAS KÖNNEN WIR ANDERS MACHEN?«

Die Langham Hospitality Group genießt einen exzellenten Ruf in China und den USA. Ein Gespräch mit CEO Stefan Leser über das Pandemie-Jahr, Führung in der Krise und warum wir Deutschen lieber Recht haben, statt Dinge einfach umzusetzen.

TEXT: JEAN-MARC GÖTTERT

Alle Fotos: Langham Hospitality Group

Jammern hilft keinem, sagt Langham-CEO Stefan Leser. Krisen sind auch eine Chance, denn sie wirken wie ein Katalysator und beschleunigen manche Themen.

Die Pandemie dauert jetzt ein Jahr, und die Menschen sind müde von allem. Wie gehen Sie in der Langham Group auf die Mitarbeiter zu und wie lässt sich die Situation entschärfen?
Ich habe früh beschlossen, meine Mitarbeiter darin zu coachen und aufzufordern, sich auf die Themen zu konzentrieren, die sie selbst beeinflussen können. Sie sollen möglichst wenig Energie auf Themen verwenden, die sie nicht beeinflussen können. Jammern hilft keinem. Deswegen haben wir anfangs gleich die Themen definiert, die wir angehen und was wir selbst bestimmen können.

Im laufenden Betrieb dürfte wenig Zeit sein, um derartige Fragen zu stellen, oder?
Das stimmt. Wenn Sie ein Stadthotel betreiben und wenig saisonalen Betrieb haben, dann ist es ein großer Aufwand. Sie haben wenig Zeit, wenn Sie den Schlüssel umdrehen und aufmachen, dann sind Sie sieben Tage, 24 Stunden, 365 Tage im Jahr für die Gäste da. Normalerweise ist die Auslastung in Hongkong über 90 Prozent, das heißt, Sie laufen immer heiß und können im operativen Betrieb kaum einen Schritt zurückgehen und Dinge hinterfragen.

Das ist wichtig. In der Pandemie dürfte jetzt genug Zeit dafür sein?
Ja, wir müssen uns fragen, was wir eigentlich auch anders machen können. Wichtig ist es, die »Energie« im Unternehmen zu halten, weil die Mitarbeiter schnell mutlos werden können. Wir gehen hin und sagen: Okay, was bedeutet das alles für uns? Wie können wir die Zeit nutzen, um bestimmte Themen zu hinterfragen, Dinge zu verändern und auch aus dieser Pandemiezeit zu lernen?

Die Krise also als Zeit des Reflektierens…?
Natürlich, denn die Hotellerie ist häufig zu sehr fokussiert auf harte Faktoren: das Bett, die Dusche, was auch immer. Aber wenn man die Gäste am Schluss fragt, was sie von ihrem Aufenthalt mitnehmen, dann sind es oft kleine Interaktionen mit dem Doorman oder einfach einen Tipp vom Concierge, irgendwo hinzugehen und etwas Neues auszuprobieren. Es sind oft diese kleinen, emotionalen Reize, die eine positive Kundenerfahrung ausmachen. Deswegen haben wir das Unternehmen stärker darauf ausgerichtet und gefragt, welche emotionalen Erlebnisse können wir für unsere Gäste schaffen?

Das gilt doch auch für die Mitarbeiter. Wie motiviert man als Führungskraft seine Leute in der Pandemie?
Authentizität ist für mich alles. Die Leute merken sehr schnell, ob man das alles nur predigt oder auch vorlebt. Wenn sie spüren, der meint es ernst, dann können sie auch bestimmte Themen besser annehmen. Ich kenne das übrigens auch aus meiner Zeit in der Touristik: Ist das Wetter schlecht, kann sich der Reiseleiter mit den Gästen solidarisieren und mitjammern, dass es im Mai ständig regnet. Dann hat er vielleicht ein leichtes Leben vor Ort, aber der Veranstalter hat ein Problem. Oder es gibt den guten Reiseleiter, der das natürlich auch nicht ändern kann, der aber sagt, wir könnten ja heute dies und das machen und so im Prinzip das Erlebnis für die Kunden erweitert.

Dennoch wird es immer Menschen geben, die alles schwarz sehen. Wie gehen Sie damit um?
Ich hole sie oft über Einzelgespräche ab. Man muss dabei umsichtig sein, dass man nicht nur seinen eigenen Standpunkt sieht. Ein anderer Blickwinkel ist immer wichtig. Wir müssen einander ernst nehmen und uns mit den Themen auseinandersetzen. Das ist ein wesentlicher Punkt. Manchmal ziehe ich auch einen Kollegen hinzu, der im Tandem die Themen anders bespricht. Ich versuche, meinen Mitarbeitern manchmal zu erklären, dass wir in Deutschland ein Sprichwort haben, das Recht haben und Recht bekommen zwei Paar Schuhe sind. Da steckt eine schöne Wahrheit drin: Wir Deutschen wollen gerne Recht ➔

➜ haben, aber es geht uns weniger darum, wie wir eine Sache letztendlich umgesetzt bekommen. Nur weil ich Recht habe, heißt es ja nicht, dass das passiert.

Stimmt, aber ohnehin müssen Menschen, die in der Hotellerie und im Gastgewerbe arbeiten, sehr dienstleistungsorientiert sein?
Man muss zumindest beim Einstellen von Mitarbeitern gut darauf achten, dass es Menschen sind, die diese Themen nicht als Belastung empfinden. Ich sage ganz einfach: Eigentlich müsste ich nur »Happy People« einstellen. Wenn jemand Energie aufwenden muss, um seinen Job anzutreten, dann wird er das nicht durchstehen. Das wird langfristig einfach nicht funktionieren. Ich möchte hier nicht persönlich bewerten, ich sage nur, das ist eine wichtige Voraussetzung, die Sie haben müssen, wenn Sie im Service unterwegs sind.

In der Krise ist es für Mitarbeiter auch wichtig, eine Perspektive zu haben. Wie geht das in einer Zeit, wo alles so unbestimmt ist?
Ich frage zurück: Wenn wir vor einem Jahr gewusst hätten, dass wir wahrscheinlich 18 Monate in dieser Situation stecken, wäre es für uns besser gewesen? Momentan glaube ich, dass es fast besser ist, dass wir nicht wissen oder gewusst haben, wie lang das ganze Thema dauert. Was wir dennoch schon erkennen können, ist, wie in China das Leben zurückkommt und dass vor allem der Leisure-Markt schnell anspringt. Natürlich wissen wir noch nicht, ob Homeoffice, weniger Businessreisen und hybride Meetings sich nachhaltig auf unser Geschäftsmodell in den Hotels auswirken werden.

Foto: Langham Hospitality Group

Das Luxushotel mit 138 Zimmern entsteht im ehemaligen Casino Mocenigo auf der Insel Murano bei Venedig. Das renommierte Architekturstudio Matteo Thun & Partners betreut die Renovierungsarbeiten. Die Eröffnung ist für 2023 geplant und folgt dem Flaggschiff-Hotel in London und die Nymphenburg Residence in München.

Andererseits werden und wurden auch viele neue Dinge ausprobiert.
Ja, und wir konnten zum Teil deutlich andere Kostenstrukturen etablieren. Ich habe einige Break-even-Punkte etablieren können, die deutlich niedriger liegen, als ich mir das jemals hätte vorstellen können. Und das hat natürlich damit zu tun, dass wir unter anderem Jobprofile kombiniert haben. Wir betreiben die Häuser schlicht und einfach in einer anderen Art und Weise.

Zum Beispiel?
Wir hinterfragen, ob bestimmte Themen wirklich im Auge des Gastes den Wert darstellen, den sie kosten. Und wenn nicht, dann wird das neu gedacht und vielleicht etwas anderes angeboten. Und diese Möglichkeiten haben wir definitiv genutzt.

Also ist die Krise auch eine Chance, Sachen anders zu sehen und Dinge mal anders anzupacken?
Krise ist immer ein Katalysator, sie beschleunigt manche Themen. Die technologische Evolution von Videokonferenzen, das Thema hybride Arbeiten wären nicht in der Geschwindigkeit gekommen, wie in der Krise.

Im kommenden Jahr wird die Langham Hospitality Gruppe ihre Präsenz in Europa ausbauen. Was ist geplant?
Wir werden in Venedig ein weiteres Haus mit 138 Zimmern direkt auf der Insel Murano eröffnen. The Langham Venedig entsteht im ehemaligen Casino Mocenigo, dessen Geschichte bis in die frühen 1600er Jahre zurück reicht. Das historische Gebäude beeindruckt mit Fresken, die der Musik, Poesie und Liebe gewidmet sind. Die Anlage wird ein wichtiger Meilenstein für die Marke werden und folgt dem Flaggschiff-Hotel The Langham London und The Langham Nymphenburg Residence in München.

In der Pandemie wird insgesamt weniger Umsatz gemacht, trotzdem investiert die Gruppe in neue Hotels oder in Renovierungen. Ist das ein guter Plan?
Wir haben haben einen starken und engagierten Eigentümer. Die Great Eagle Group, mehrheitlich im Besitz der Hongkonger Lo Family, hat das Vermögen der Firma und der Familie immer wieder über antizyklisches Investment aufgebaut. Die Verschuldung der Gruppe ist also extrem niedrig und wir sind sehr stabil aufgestellt.

Letzte Frage: Es wird in der Touristik nicht mehr so viel über Klimawandel und Nachhaltigkeit diskutiert, und viele glauben, dass wir einfach dort weitermachen, wo wir aufgehört haben. Was meinen Sie?
Ich bin mir sicher, dass sich die Wertschätzung fürs Reisen stark verändert hat. Es wird sicherlich eine gewisse Halbwertszeit geben, aber am Anfang des Restarts ist das definitiv da. Man sieht es schon an der Diskussion mit den Quarantänezeiten. Das sind Themen, über die wir uns vor einem Jahr keinen Gedanken gemacht haben. Sie bringen in meinen Augen aber eine höhere Wertschätzung für unsere Freiheit und für das, was wir vorher selbstverständlich genossen haben. Bedenklich finde ich dagegen, dass vielerorts die Intoleranz zunimmt und das Verständnis füreinander verloren geht, einfach weil man sich nicht mehr trifft und weil wir weniger verreisen. Aus meiner Sicht wird das viel zu wenig beachtet.

Wir danken fürs Gespräch! ⚓

FREMD GELESEN: WAS ANDERE MEDIEN BERICHTEN

EU-Impfpass beflügelt Hoffnung auf Sommerurlaub

TAGESSPEIGEL Die EU-Staaten haben sich generell auf einen EU-Impfpass geeinigt. Die Reisebranche verspricht sich davon mehr Reisefreiheit – und bereitet sich auf Urlauber vor. Doch Kanzlerin Angela Merkel bremst die Euphorie.
> Zum Artikel

So schätzen Reiseexperten die Lage ein

STUTTGARTER-NACHRICHTEN. Einige EU-Mitgliedstaaten wollen Corona-Geimpften mit einem Nachweis das freie Reisen ermöglichen. Doch was wird aus dem Urlaub für jene, die noch nicht geimpft sind? Die Aussagen der Experten.
> Zum Artikel

AIDA Cruises: Mit Bürgschaft und Impfkampagne vor dem Neustart

NDR Am 20. März soll es wieder losgehen. Ob dieser Termin nach den jüngsten Entscheidungen der Bundesregierung zur Verlängerung des Lockdowns wirklich beibehalten werden kann, ist noch unklar.
> Zum Artikel

Made in Germany

TAZ Die Deutschen können gut organisieren? In der Coronakrise zeigt sich mal wieder, dass das Klischee nicht stimmt. Eine Bilanz nach einem Jahr Pandemie.
> Zum Artikel

Tausende Touristen zieht es in die »Party-Oase« Madrid

FOCUS.DE Die spanische Hauptstadt hat die höchsten Infektionszahlen des Landes, aber auch die lockersten Regelungen. Das zieht coronamüde Touristen in Scharen an. *> Zum Artikel*

Studie: Mittelfristig kaum Änderungen des Reiseverhaltens

SÜDDEUTSCHE Die Mehrheit der Menschen in Deutschland will einer Studie zufolge nach den Erfahrungen der Corona-Pandemie ihr Reiseverhalten nicht grundsätzlich ändern. *> Zum Artikel*

BER zählt täglich nur 5.000 Passagiere

SPIEGEL Drei Terminals, zwei Startbahnen – und gerade einmal 5.000 Fluggäste am Tag: Der Hauptstadtflughafen Willy Brandt (BER) wird wegen der Coronakrise wenig genutzt. *> Zum Artikel*

TUI-Chef hofft auf Reisen mit Impfpass und Schnelltests

SÜDDEUTSCHE Vorbereitungen für den Sommerurlaub unter Corona-Bedingungen sind nach Einschätzung des Tourismuskonzerns TUI auf einem guten Weg. TUI-Chef Fridrich Joussen gibt sich für den Sommer optimistisch. *> Zum Artikel*

ZITAT DER WOCHE

»Es wäre schon als Erfolg zu werten, wenn wir für den Markt der Reisebüros und Veran_ stalter rund 50 Prozent des Umsatzvolumens von 2019 erreichen würden.«

DRV-PRÄSIDENT NORBERT FIEBIG zu den Aussichten für das Touristikjahr 2020/21

Foto: DRV

VON KAI FELMY // KAIFELMY-CARTOONS.DE

ZAHL DER WOCHE

35 %

der Nutzer, die mit Video-Anrufen im Homeoffice arbeiten, machen das noch in der Jogginghose.

BITKOM Die verbreitete Annahme, die meisten Menschen säßen oben im Hemd und unten in der Unterhose vor der Kamera, ist ein Gerücht, bestätigt einen aktuelle Studie des Bitkom-Verbands. Den allermeisten ist wichtig, bei Videocalls auch optisch einen guten Eindruck zu machen. Männern ist ihr Erscheinungsbild vor der Kamera weniger wichtig als Frauen. *> Zum Artikel*

DOWNLOAD DER WOCHE

Sicherheits-Broschüre für Reisebüros

BENTOUR Um die Reisebüros bei der Beratung zu unterstützen, hat Bentour eine Infobroschüre für die Türkei aufgelegt, die sich speziell mit dem Thema Sicherheit beschäftigt. Auf zwölf Seiten wird dargestellt, welche Maßnahmen für unterschiedliche Reisestationen wie Flughafen, Hotel oder Ausflug gelten. Hier geht *es zum Download*

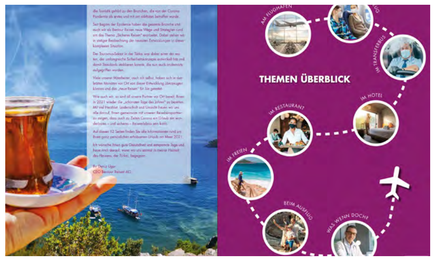

Foto: Bentour