

» ANDERS IST BESSER ALS BESSER «

Die Berater Ute Rieger und Robert Cordes haben bereits zahlreiche inhabergeführte Hotels und Restaurants zum Erfolg geführt, weshalb die »TOP CONSULTANT«-Auszeichnung zum »Berater des Jahres 2017« nicht ganz überraschend kam. Im Top hotel-Interview sprachen die Kieler über den steigenden Leidensdruck in der Hotellerie, fehlende Wertschätzung der Mitarbeiter sowie über das Relikt »Eiche-rustikal«



Ute Rieger und Robert Cordes führen das gleichnamige Beratungsunternehmen in Kiel



Top hotel: Mit welchen Problemstellungen werden Sie in Ihrer Funktion als Berater der Hotellerie und Gastronomie aktuell am häufigsten konfrontiert?

Robert Cordes: Gerade bei familiengeführten Hotelbetrieben haben viele Geschäftsmodelle ihren Zenit erreicht. »Eiche-rustikal« und »Würfelferseeher« sind in Deutschland noch weit verbreitet, sodass es für viele Hoteliers zunächst einmal darum geht, die Schiefelage des eigenen Betriebs überhaupt zu erkennen. Oftmals »helfen« an dieser Stelle die Hausbanken, die – wenn die Kapitaldienste ins Stocken geraten – sukzessive Druck aufbauen und den Unternehmern raten, aktiv zu werden.

Top hotel: Wir sehen hier also den klassischen Teufelskreis beim Investitions- und Renovierungstau.

Robert Cordes: Richtig. Wenn das Geschäftsmodell nicht mehr marktkonform ist, gehen die Umsätze bzw. die Deckungsbeiträge zurück. Der Grund hierfür ist, dass über niedrigere Preise eine zufriedenstellende Auslastung generiert werden soll – am Ende des Tages wird aber nichts mehr erwirtschaftet. Nach der Ausreizung des Kontokorrentrahmens wird nicht selten eine Lebensversicherung oder ein Grundstück verkauft, um die Löcher zu stopfen. Die Struktur bleibt aber – zum Leidwesen des Betriebs – unverändert.

Top hotel: Welche Auswege empfehlen Sie?

Ute Rieger: Den sich stetig wandelnden Ansprüchen an ein Hotel gilt es gerecht zu werden – jeder mit seiner Nische oder mit seinem individuellen Konzept und nicht Mainstream ohne Sinn und Verstand. Wie entwickeln sich Trends? Was ist künftig noch marktkonform? Wie hat sich die Gesellschaft verändert?

Top hotel: Welche Konzepte stehen dabei auf der Agenda?

Ute Rieger: Unser Motto lautet: »Anders ist besser als besser«. Es geht uns immer darum, die Häuser vom Wettbewerb abzugrenzen – einerseits, um

der Kannibalisierung im Ort zu entgehen, andererseits, um jedem Kunden seine individuelle Nische zu öffnen, die zu seiner Authentizität beiträgt.

Top hotel: Wann werden denn Ihre Beratungsdienste in Anspruch genommen?

Robert Cordes: 80 Prozent reagieren auf einen vorhandenen Leidensdruck, der oftmals durch die Banken ausgelöst wird. Die restlichen 20 Prozent sind gut am Markt platziert, wollen aber noch besser werden.

Top hotel: Wie sieht ihr Blick in die Kristallkugel aus?

Robert Cordes: Aus unserer Sicht werden nur jene überleben, die mit der Ressource Mensch am besten umgehen. Mit Blick auf unsere Mandanten sind jene erfolgreich, die eine gute Wertevorstellung haben – aber das sind die wenigsten. Beispiele aus der Praxis zeigen Mitarbeiterkantinen im zweiten Untergeschoss mit ausrangierten, wackeligen Gastro-Möbeln, vollen Aschenbechern, schlechter Belüftung und einer seit Stunden vor sich hinköchelnden Bolognese-Sauce. Von den Mitarbeitern wird dann aber erwartet, im nächsten Moment mit weißen Handschuhen ihren Service am Gast zu absolvieren – der Motivation ist dies verständlicherweise wenig zuträglich.

Top hotel: Für jene, die es richtig machen, eröffnen sich dadurch natürlich Chancen.

Robert Cordes: Absolut. Diese Unternehmer werden sich abgrenzen von den Amateuren bzw. jenen, die es nicht verstehen, wie man mit Menschen richtig umgeht.



Bundespräsident a.D. Christian Wulff (li.) überreichte Ute Rieger und Robert Cordes die Auszeichnung »Berater des Jahres«