

## Service vor Ort macht den Unterschied erlebbar

**24.08.2017: Seminarhotels gibt es viele – was macht deren Unterschied aus? Wie finde ich das passende Ambiente für meine Veranstaltung und worauf muss ich bei der Auswahl achten? So, wie die Ansprüche von Schulungsteilnehmern sich ändern, muss sich auch der Service am Veranstaltungsort ändern.**

### Was macht ein gutes Hotel aus?

Projektleiter, Consultant oder Trainer verbringen viel Zeit in Hotels. Da sammelt man viele Erfahrungen im Blick auf die Qualität eines Hotels. Ein Hotel ist in erster Linie ein Dienstleister und ein guter Service zeugt von einem guten Dienstleistungsverständnis. Ein gutes Seminarhotel ist die Kombination aus der Erfüllung von Standards („Was man erwarten kann“) mit einem zusätzlichen Anteil an deren Übererfüllung. Das ist eine schwierige Gradwanderung, denn die Erwartungshaltung der Gäste ist in ständigem Wandel.

### Manche Erwartungen sind Standard

Ein Seminarhotel stellt Räume für die Übernachtung und für das Seminar zur Verfügung. In der einfachsten Form ist Qualität daher die Erfüllung eines Standards. Dazu kann man zählen: die passende Anzahl von Steckdosen und Stühlen, Ruhe im Raum, Größe und Geräumigkeit des Schulungsraumes. Passend dazu ist, dass Hotelmitarbeiter die Räume an Hand einer Checkliste gemäß den Wünschen des Seminarleiters vorbereiten.

### Wandel der Ansprüche

Die Ansprüche an ein Tagungshotel haben sich in den vergangenen Jahren stark verändert. Spielte früher das Thema leichte Auffindbarkeit eine wichtige Rolle, so hat dieses Argument in der heutigen Navi-Zeit an Bedeutung verloren. Dafür erwarten heute die Teilnehmer und Veranstalter das „gewisse Extra“ im Service. Wie schnell können spontan auftretende Probleme behoben werden? Kann die Küche auch kurzfristig auf besondere Anfragen reagieren in Bezug auf Unverträglichkeiten oder vegane Ernährung? Die Erfahrung zeigt, dass diese Form von Qualität ihren Preis hat.

## Den richtigen Veranstaltungsort finden

Konferenz, Tagung, Workshop oder Seminar? Jeder Veranstaltungstyp stellt seine ganz eigenen Ansprüche an die Räume und den Service vor Ort. Qualität ist auf diese besonderen Anforderungen eingehen zu können. So brauchen Outdoor-Events Möglichkeiten im/beim Hotel, um das Material zu lagern, Konferenzen brauchen dagegen große, gut klimatisierte Räume, Workshops ausreichend Moderationsmaterial.

Neben der Ausstattung spielt auch das bauliche Design eine zunehmend größere Rolle im Semingeschäft. Beispiel: die neu gebaute Audi-Akademie in Ingolstadt besticht durch ihre architektonische Sprache: Klare Linienführung, Design Lichthof und die Nähe der Schulungsräume zu den Mitarbeitern der Akademie prägen das Bild. Ähnlich, aber anders setzt das Hotel Marriott in München beispielsweise verstärkt auf zeitgenössisches Design und integrierte Technik bei Großveranstaltungen. Mit verschiedenen Arrangements will das Hotel eine inspirierende und kreative Arbeitsumgebung schaffen.

## Technik ist wichtig und unsichtbar zugleich

Zu dieser kreativen Umgebung zählt auch die technische Infrastruktur. Denn gerade bei großen Räumen spielt eine gute Beschallung eine zentrale Rolle, schließlich will sich auch der Teilnehmer in der letzten Reihe eingebunden fühlen. In der digitalisierten Welt sollten Stolperfallen durch Kabelsalat am Boden endgültig der Vergangenheit angehören. Auch Docking-Stationen für Laptop, Smartphone und Co. kann man in einem gut ausgestatteten Seminarraum erwarten, genauso wie kostenloses WLAN für die digitalen Endgeräte. Im Idealfall sieht man die technische Ausstattung eines Seminarraumes nicht auf den ersten Blick: Lautsprecher sind in der Vertäfelung integriert, Kabel hinter der Fußbodenleiste verlegt und Steckdosen im gesamten Raum verteilt und nicht nur vorn für den Dozenten erreichbar.

**Unser Tipp:** Klären Sie, welche methodischen Anforderungen das Seminar an den Raum und an die Unterbringung der Teilnehmer stellt. Achten Sie bei der Besichtigung auf Ihr eigenes Bauchgefühl. Wenn Sie sich wohlfühlen, werden Ihre Seminarteilnehmer das Ambiente sicherlich auch als angenehm empfinden. Verlassen Sie sich zur Sicherheit nicht auf Fotos, denn Profis können hier mit ein paar gezielten Handgriffen viel tricksen.

**Unser Tipp:** Kommunizieren Sie Ihre Ansprüche ganz konkret an das Hotel. Benötigen Sie einen Beamer, Whiteboard, Mikrofon, Steckdosen, etc.? Es zeigt sich, dass eine Checkliste hier die Kommunikation erleichtert.

## Der Wettlauf des Seminarleiters gegen die Küche

Wenn die technischen Voraussetzungen für ein gelungenes Seminar gegeben sind, gibt es leider noch immer genug Möglichkeiten, den Seminarablauf zu stören. Dazu gehört beispielsweise die Küche: Ein Mittagessen mit viel Sahne und Käse – Das geht gar nicht! Denn solch deftiges Essen liegt zu schwer im Magen und mindert die Konzentrationsfähigkeit. Ein Seminarhotel sollte sich auch um diese Dinge Gedanken machen. Auch eine Verzögerung im Seminarablauf darf eine professionelle Küche nicht aus der Bahn werfen.

## Der Service macht den Unterschied

„Ich habe schon so manche Wanderung durch Hotelkatakomben gemacht auf der Suche nach Servicepersonal. Schließlich wurde ich fündig, doch dann erklärte mir die freundliche Dame, dass Sie nicht für die fehlenden Pinnwände und Flipcharts zuständig sei: Die mache ein externer Dienstleister, dass der Raum nicht korrekt hergerichtet sei, wäre nicht ihre Schuld“, berichtet ein Seminarleiter aus seinem Erfahrungsschatz. Dabei steht und fällt der gute Ruf eines Hotels mit seinen Servicekräften. Ein freundliches Lächeln gehört zu ihrem Beruf. Ein gutes Hotel zeichnet sich dadurch aus, dass er schnelle und unkomplizierte Lösungen anbietet, zum Beispiel ein Essen trotz später Anreise im Hotel.

## Fazit

Letztendlich sind alle Betreiber von Veranstaltungsorten daran interessiert, ihre Gäste zu überzeugen und wieder als Gäste begrüßen zu dürfen. Dafür müssen sie aber die Augen und Ohren offen halten, welche Wünsche und Bedürfnisse die verschiedenen Veranstaltungen haben. Gleichzeitig müssen Seminarleiter beachten, dass guter Service auch seinen Preis hat.

**Unser Tipp:** Anhand unserer langjährigen Aktivität im Bereich Projektmanagement-Schulungen bieten wir Ihnen gern besten Service aus einer Hand: Vertrauen Sie uns und buchen Sie Seminar inklusive Veranstaltungsort bei uns.

Autor: Mark Reuter

(Geschäftsführer dynamis Personalmanagement & Projektmanagement GmbH)

Kontakt: [redaktion@pmstatusreport.de](mailto:redaktion@pmstatusreport.de)