

LEISTUNGSKATALOG 2014

Machbarkeitsstudien

Interimsmanagement

Betriebsübernahme

Training & Beratung

1

Ihr Vertrauen in unsere Leistung. Unsere Leistung für Ihren Erfolg

Detmolder Straße 4
10715 Berlin
TEL 030.53604517
FAX 030.53604516

HGT HOTELCONSULTING

www.hgt-hotelconsulting.de
info@hgt-hotelconsulting.de

Hildesheimer Stieg 23b
22459 Hamburg
TEL 040.55598883
FAX 040.55598882

Inhalt

<i>Wir sind das Unternehmen</i>	<i>Seite 3-4</i>
<i>Interimsmanagements</i>	<i>Seite -5</i>
<i>Machbarkeitsstudien & Betriebsübernahme</i>	<i>Seite 6-7</i>
<i>Die Zukunft des Hotels</i>	<i>Seite 8-9</i>
<i>Mitarbeiter im Mittelpunkt</i>	<i>Seite 10</i>
<i>Direktvertrieb & Revenue Management</i>	<i>Seite 11</i>
<i>Qualitätsmanagement</i>	<i>Seite 12</i>

Für weitere Auskünfte kontaktieren Sie uns bitte. Wir setzen uns gerne mit Ihrem Unternehmen und Anforderungen auseinander und arbeiten intensiv an einer ganzheitlichen Lösung.

DIE HGT HOTELCONSULTING BEGLEITET SIE AUF IHREM WEG.
WIR VERSPRECHEN KEINE VERBESSERUNG. WIR SETZEN SIE UM!

Wir sind das Unternehmen

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Hoteliers,

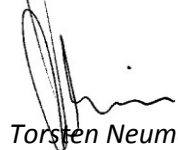
nach über 20 Jahren Managementenerfahrung berate und betreue ich mit meinen Partnern zahlreiche Unternehmen aus der Hotel-, Gastronomie- und Tourismusbranche. Dabei sind uns die Bedürfnisse in der Privathotellerie genauso vertraut wie die internationaler Hotelketten.

Wir sind akkreditiertes Mitglied der DEHOGA, aktiv im FCSI und verfügen über ein breites, stetig wachsendes Netzwerk innerhalb der Hotellerie. Unser umfassendes Know-how konnten wir bei vielen Projekten erfolgreich unter Beweis stellen und wir entwickeln individuelle, auf die Bedürfnisse des Klienten zugeschnittene Strategien.

Niemand muss permanent das Rad neu erfinden. Manchmal reicht es, wenn Anregungen und Impulse richtig zusammen gebracht und dann erfolgreich in einem Konzept implementiert werden. Wir profitieren dabei von den hundertfachen Erfahrungen verschiedener Märkte.

Neben der Begleitung ganzer Hotelprojekte, haben wir uns auch auf die aktuellen Dringlichkeiten innerhalb der Hotellerie spezialisiert. Der drohende Fachkräftemangel stellt die Branche vor neue Herausforderungen und der Umgang mit den Onlineportalen wird Ihre Absatzfähigkeit zunehmend beeinflussen, ja dominieren. Wir unterstützen Sie hierbei professionell und mit lang wirkendem Erfolg.

Herzlichst Ihr



Torsten Neumaier

Inhaber

UNSERE KUNDEN SIND UNTERNEHMER AUS LEIDENSCHAFT,
DENEN GUTER RAT NICHT TEUER, SONDERN WERTVOLL IST.

Unsere drei Erfolgskomponenten

Aufgabe

Im Mittelpunkt stehen bei uns immer die Mandanten und deren Bedürfnisse. Wir entwickeln passende Strategien, die unter Berücksichtigung von Markt, Ausrichtung und Region erfolgreich implementiert werden. Wir wollen, dass Sie überzeugt sind. Wir wollen, dass Sie begeistert mitgestalten.

Neutralität & Objektivität

Alle erarbeiteten Lösungen und insbesondere Entscheidungen sind unabhängig. Wir sind keinem anderen Unternehmen verpflichtet, sondern agieren völlig frei im Denken und Handeln. Unsere Beratung erfolgt unter Berücksichtigung aller Chancen und Risiken. Darüber informieren wir Sie offen, ehrlich und überzeugend.

4

Kompetenz & Vertraulichkeit

Beratung ist Vertrauenssache und eine Frage der Kompetenz. Nur wenn Sie zufrieden sind, werden Sie uns empfehlen. Wir sagen Ihnen nicht, was Sie schon wissen oder hören wollen. Aber wir unterstützen Sie bei jeder guten Idee und verändern das Denken. Darauf beruht unser Erfolg. Selbstverständlich gelangen keine der im Beratungsprozess erworbenen Informationen an Dritte.

Interimsmanagement

Die HGT Hotelconsulting übernimmt im Auftrag von Hoteleigentümern, Banken und auch bei Insolvenzverfahren die zeitlich begrenzte Führung, damit der Betriebsablauf nicht unterbrochen wird. Wir bringen dabei eine größtmögliche Flexibilität mit ein, um auch den Know-how-Zufluss zu steigern. Dabei stellen wir alle betriebswirtschaftlichen Aspekte auf den Prüfstand, analysieren die Kosten und den bisherigen Betriebsablauf. Wir erarbeiten Restrukturierungsmaßnahmen oder Sanierungspläne in direkter Absprache mit den Eigentümern oder den Banken.

Interimsmanager sind unabhängig, niemanden verpflichtet und frei von internen Seilschaften. Sie haben keine Vergangenheit, aber auch keine Zukunft in einem Unternehmen. Sie sind nur dort, um das erwartete Ziel umzusetzen. Erfolgreich umzusetzen. Gerade bei harten Einschnitten oder Umstrukturierungen agieren Interimsmanager besonders effektiv und sind daher eine gute Wahl.

Aber auch in gut aufgestellten Hotels wird unser beratendes Management gerne genutzt. Ob effektive Personaleinsatzplanung oder Prüfung der Lieferanten und Wartungsfirmen - wir entdecken fast immer Möglichkeiten für eine effiziente und kostensparende Zukunftsausrichtung.

Profitieren Sie von dieser temporären Unternehmensführung. Sie gewinnen Zeit und die Ruhe, um den bestmöglichen Nachfolger zu finden oder den Verkauf bzw. Übernahme vorzubereiten. Durch unsere vielfachen Erfahrungen erlangen wir schnell das Vertrauen der Mitarbeiter. Das ist besonders wichtig, da wir das Personal über alle Entscheidungen unterrichten, die schnell und unkompliziert erledigt werden müssen.

Machbarkeitsstudien & Betriebsübernahme

Machbarkeitsstudien (Feasibility Studie) sind für ein geplantes Projekt von immenser Wichtigkeit, da sie einen umfassenden Überblick über den Standort, die Ausrichtung, Finanzierung und künftige Betreuung gewähren. Ein fundiertes Gutachten mindert deutlich Risiken bei geplanten Neuerrichtungen, Umbauvorhaben oder bei einer Renovierung. Unsere unabhängigen und sehr detaillierten Studien setzen sich mit allen beeinflussenden Elementen des Projektes sehr intensiv auseinander und bilden so eine überzeugende Basis für Gespräche mit Banken oder künftigen Betreibern.

Innerhalb der Hotellerie vollzieht sich derzeit ein deutlicher Strukturwandel. Das Buchungsverhalten und die kürzere Aufenthaltsdauer der Gäste spielt dabei eine ebenso große Rolle wie der Zuwachs von Budget-, Design- oder Boutiquehotels. Daher muss ein Betreiber auch sehr genaue Kenntnisse über den Markt verfügen, damit eine fehlgeleitete Ausrichtung nicht den Erfolg und die damit verbundene Aussicht auf eine Rendite verhindert.

Gerade an schon stark frequentierten Standorten entscheidet nicht nur die Attraktivität über den künftigen Erfolg. Selbst architektonische Meisterleistungen, die mit Lob von der Presse und Auszeichnungen überschüttet wurden, sind dann betriebswirtschaftlich in Probleme geraten. Aber auch an noch weniger geballten Standorten ist eine tiefgehende Untersuchung notwendig. Ein Hotel oder eine Freizeiteinrichtung allein kann keine Destination entwickeln. Sie kann diese weiter bereichern oder ist der erste Schritt für eine Gesamtplanung.

Wir analysieren intensiv den Standort, die vorhandenen und künftigen Mitbewerber, touristische Zugkraft, wirtschaftliche Bedeutung, Kaufkraft der Region und die Zielgruppenausrichtung. Das alles fassen wir zusammen und erstellen daraus eine aussagekräftige Ergebnisprognose. Nicht selten wird dann ein Projekt noch einmal überdacht und neu ausgerichtet.

Unsere Erfahrungen werden nicht nur bei den Planern, sondern auch von den Städten und Kommunen geschätzt. Entstehende Arbeitsplätze, die Bereicherung des Kaufverhaltens durch kommende Gäste oder der Wertzusatz als Destination werden oft wohlwollend unterstützt. Ob durch eine direkte Förderung, Umgestaltung der Infrastruktur oder verkehrstechnische Anbindung.

NICHT WEIL ES SCHWER IST, WAGEN WIR ES NICHT.
SONDERN WEIL WIR ES NICHT WAGEN, IST ES OFT SCHWER.

Im Laufe der Jahre konnten wir viele Projekte erfolgreich bewerten, teils auch begleiten oder auf dem Markt direkt einführen. Unsere Stärke liegt in der Unabhängigkeit aller Gutachten. Wir verlassen uns nicht nur auf Erfahrungswerte, da diese von Standort zu Standort viel zu oft variieren, sondern fertigen jede Studie in bester Einzelausarbeitung an.

Die HGT Hotelconsulting übernimmt auch die direkte Betreuung eines Hotelobjekts. Über einen Managementvertrag lassen wir all unser Fachwissen einfließen und richten die Betriebe wieder betriebswirtschaftlich erfolgreich aus. Wir optimieren das Marketing, fördern die Mitarbeiter durch Schulungen und Trainings, verringern die Fluktuation, verbessern das Revenue Management und bilden nachhaltige Preisstrategien. Dazu überarbeiten wir das F&B Angebot, analysieren das Einkaufspotential und setzen auf ein effektives Kostenmanagement.

Nachweislich können wir den Umsatz pro Mitarbeiter am Gast steigern und konzentrieren uns auf die heute wichtigen Ausstattungsmerkmale. Alles, was dem Hotel nur Kosten auferlegt, wird gründlich geprüft und ausgewertet. Der Gast soll einen angenehmen und sehr zufriedenen Aufenthalt genießen, aber das Hotel muss betriebswirtschaftlich partizipieren.

Von unserem Turnaround Management profitiert nicht nur der Eigentümer, sondern auch die Mitarbeiter. Eine gute Personalarbeit sichert auch eine qualitativ hochwertige Mitarbeiterleistung. Im Gegenzug entwickeln wir das Personal, fördern Eigenaktivität, das Fachwissen und bieten zukunftssträchtige Entwicklungschancen. Denn in Zeiten des Fachkräftemangels wird über qualitative und leistungsstarke Mitarbeiter ein langfristiger Erfolg erst möglich.

Wir konzentrieren uns darauf, dass wir jedes Hotel zu einem Markenprodukt entwickeln. Nach innen und nach außen! Denn jeder Mitarbeiter ist ebenso ein Markenbotschafter wie ein zufriedener Gast, der seine Bewertung hinterlässt. Der Ausbau des Stellenwertes am Markt, der Einsatz der digitalen Buchungsabläufe, das Marketing im Netz und der Einsatz von Social Media und anderen Netzwerken sind dabei unabdingbar. Die Zukunft eines Hotels wird im Internet entschieden und am richtigen Umgang damit direkt vor Ort.

WER IM SINNE EIGENER WERTSCHÄTZUNG VERANTWORTUNG TRÄGT,
KANN DIESE AUCH FÜR DIE GEMEINSCHAFT TRAGEN.

Die Zukunft des Hotels

Das Internet bestimmt den Hotelmarkt. Und dort entscheidet sich auch die Zukunft jedes Hotels. Auch wenn eine Reservierung noch telefonisch zu Ihnen durchdringt, vorher waren 86% aller Interessenten im Internet und haben nach Ihnen gesucht. Klingelt Ihr Telefon reichlich und bekommen Sie viele Mails, dann scheint Ihr Auftritt im Netz zu funktionieren. Bei ca. 55% der Privathotellerie ist das leider anders.

Ihre Internetseite ist die Visitenkarte des Hauses. Stimmt auch nur ein Detail nicht, ist der Erfolg in Frage gestellt. Internet ist Chefsache! Und genauso muss dieses Thema auch behandelt werden.

Wichtige Kriterien für den Erfolg einer Internetseite:

- Emotionale Sprache und Bilder
- Passende Farbauswahl zu Produkt und Region
- Stimmige Auswahl eines übergreifenden Designs
- Angebote so platzieren, dass sie Aufmerksamkeit erregen
- Eine erzählende Sprachwahl, keine Aufzählung von Leistungen
- Funktionierendes SEO inkl. passende Header & Tags und Landing Page
- Einbindung einer übersichtlichen, klaren und effektiven Onlinebuchung

Um dann eine gut gestaltete Internetseite auch vermarkten zu können, benötigen Sie Zeit und den Willen, einen Direktvertrieb ausbauen. Der Lohn dafür ist reichlich. Jede selbst generierte Buchung entlastet Sie von Provisionszahlungen. Ein Ziel, für das sich die Mühe lohnt, denn nach Personal- und Warenkosten, erwachsen mit den Strom- & Heizkosten sowie den Distributionskosten weitere belastende Säulen.

DER ERFOLG EINES HOTEL WIRD IM INTERNET ENTSCIEDEN.
UND DURCH MITARBEITER, DIE DASS ERFOLGREICH UMSETZEN KÖNNEN.

Alle Ihre Zielgruppen sind im Internet vertreten. Der größte Teil davon sucht gar nicht nach dem günstigsten Preis, sondern nach der Erfüllung ihrer Erwartungen und Ansprüchen. Wer unter Onlinemarketing nur versteht, dass er einige Euro unter dem Mitbewerber bleibt, kann nicht gewinnen. Bei den Offerten der großen Ketten kann kein Privathotelier mithalten. Versuchen Sie nicht, mit den Großen zu schwimmen. Sie werden nur verlieren. Verschaffen Sie sich ein eigenes Gesicht, suchen Sie andere Zielgruppen, gehen Sie andere Wege.

Die HGT Hotelconsulting berät viele Kunden sehr intensiv in diesem Bereich. Im Mittelpunkt steht dabei auch hier die Kosteneffizienz, weshalb alles Unnötige weggelassen wird. Vergessen Sie die eigene Hotel-App oder den Rahmenvertrag für Suchmaschinenoptimierung! Wir führen unsere Klienten behutsam, aber professionell an das Thema heran. Gemeinsam ermitteln wir zunächst die Zielgruppen, welche Bedürfnisse sie suchen und entwickeln dazu eine Strategie, die zu Ihrem Haus passt und erfolgreich umgesetzt wird. Dabei binden wir auch Komponenten wie das Schreiben eines Blogs, Versendung von Newslettern oder Social Media zu ihrem Vorteil mit ein.

Der Aufwand für eine Reservierung ist im Internet vielfach kleiner, als bei der Unterhaltung einer eigenen Verkaufsabteilung. Da auch große Rahmenverträge mit buchenden Stammfirmen immer häufiger online abgeschlossen werden und die Sekretärin vor Ort immer weniger beeinflussen kann, verlagern sich auch die Aufgaben und Aktivitäten der Verkäufer in ein anderes Feld. Marketing ist gefordert. Gepaart mit Revenue Management und einer optimierten Ratenfindung. Sich selbst aktiv verkaufen. Die eigenen Raten durchsetzen. Vorteile online bewerben und ein Gesamtpaket schaffen, was auf dem Markt gefordert und gesucht wird.

Warten Sie nicht! Das Internet bestimmt schon jetzt die Auslastung der Hotels und die Dominanz wird rasant zunehmen. Wer zu spät kommt, verliert schnell den Anschluss in einem sehr beweglichen und schnellen Markt. Zumal immer neue Spieler auf dem Feld der Distributionsverdiener erscheinen. Google ist auch schon auf dem Spielfeld und geht in die Offensive.

Mitarbeiter im Mittelpunkt

Sie haben noch genügend Mitarbeiter? Herzlichen Glückwunsch! Denn viele Hotels werden längst von anderen Sorgen geplagt. Offene Stellen bleiben immer länger unbesetzt, die Kosten bis zur erfolgreichen Neubesetzung steigen und die Kandidatenauswahl erscheint oft nicht optimal. Dabei ist dieses Thema nicht neu, aber es verfestigt sich zunehmend und hat gravierende Auswirkungen.

Die HGT Hotelconsulting hat sich neben der Gästebindung, auch auf Bindungsprogramme für Mitarbeiter spezialisiert. In den letzten Jahren haben sich die Gründe für eine Annahme einer Tätigkeit sehr gewandelt. Sinnsuche, Selbstverwirklichung oder die Suche nach Anerkennung steht heute als Kriterium oft noch vor der Bezahlung bei der Auswahl eines Jobs.

Gerade innerhalb der Hotellerie, die stark von Autorität geprägt war, entdecken wir eine verbreitete Unsicherheit. Oft wird nun teamförderndes Arbeiten mit Harmoniesucht verwechselt, in dem sich der Vorgesetzte zurücknimmt und Auseinandersetzungen vermeidet. Die Folge ist noch höhere Fluktuation, denn Mitarbeiter wollen bemerkt, gelobt und gefördert werden. Sie wollen aufschauen. Sie verknüpfen mit dem Job auch eine Erwartungshaltung, dass sie ihre eigenen Bedürfnisse und Fähigkeiten erweitern können. Wer nicht fordert, der fördert nicht. Wer nichts bietet, wird verlassen.

Unsere konsequent auf die Bedürfnisse aller Beteiligten abgestimmten Seminare sind der Grundstein für einen höheren wirtschaftlicheren Erfolg, bei gleichzeitiger wachsender Mitarbeiterzufriedenheit. Ihre Mitarbeiter sollen nicht Arbeiten ausführen, sondern diese professionell beherrschen. Ein gutes Arbeitsklima wird von Gästen wahrgenommen und auch honoriert. Parallel erhöhen sich die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter und die Freude an der Umsetzung.

Auch die Entwicklung von Führungskräften, ausbalanciertes Krisenmanagement oder Change Management gehören zum Portfolio. Profitieren Sie von den individuellen Lösungen für Ihr Haus.

DER GAST SCHAUT IMMER MEHR DURCH DIE LEISTUNG HINDURCH
AUF DEN MENSCHEN; DER DIESE LEISTUNG ERBRINGT.

Direktvertrieb & Revenue Management

Im Wettlauf um den günstigsten Anbieter herrscht in vielen Städten hoher Andrang. Scheinbar ist das Unterlaufen der Raten von Mitbewerbern für viele Hoteliers die einzige Form von angewandtem Marketing. Vielfach können manche Anbieter nicht einmal die variablen und festen Kosten Ihres Hauses abdecken. Investitionen fallen ganz aus oder können nur stückweise umgesetzt werden.

Die professionelle Beobachtung des Marktes kann dabei oft erstaunliche Wege aufzeigen. Häufig werden vorhandenes Potenzial nicht ausgeschöpft oder Möglichkeiten zur Ratensteigerung nicht rechtzeitig erkannt. Ein Revenue Management in Verbindung mit Pick-up, Forecast und Budgetauswertung hilft Ihnen, dass Chancen nicht verpasst und optimale Werte generiert werden.

Revenue Management muss im Team umgesetzt und gelebt werden. Wir zeigen Ihnen, wie Sie eine exakte Vorplanung erstellen, Bewegungen am Markt erkennen und trotz immer kurzfristigerer Buchungsvorläufe die Raten ideal bestimmen. Nicht günstige, sondern den Bedürfnissen angepasste Zimmerpreise haben den meisten Erfolg.

11

Statt den Preis zu senken, werden die Raten langfristig erhöht. Auch mal bei einem Schnäppchen verzichten. Nicht immer nur auf die Auslastung schauen, sondern den RevPar beobachten. Kleine Leistungen zugeben, aber nicht über den Preis feilschen. Und dann idealerweise selbst vermarkten.

Über den Direktvertrieb verbreiten Sie Ihre Angebote effektiv und provisionsfrei. Ob telefonisch, per Mail oder vor allem über das Internet, je professioneller Sie den Vertrieb hier beherrschen, desto erfolgreicher agieren Sie auf dem Markt. Wir liefern Ihnen dazu eine Strategie und ein Konzept, um Ihre Kapazitäten effektiv und gewinnbringend zu platzieren.

WENN ICH HUNDEFUTTER VERKAUFEN WILL, MUSS ICH MICH IN DIE LAGE DES HUNDES VERSETZEN.
DENN NUR HUNDE KÖNNEN WISSEN, WAS HUNDE GERNE FRESSEN WOLLEN.

Qualitätsmanagement

Kein Hotel wird automatisch erfolgreicher, nur weil es sich zertifizieren lässt. Aber um eine Qualität permanent und in gleicher Höhe anbieten zu können, sind gewisse Standards unerlässlich. Denn schon kleinste Schwankungen honoriert ein Gast mit Fernbleiben, was Sie zudem nicht nur Geld, sondern auch viel Kraft bei der Rückgewinnung kostet.

Die Implementierung von Standards ist der erste Schritt und wenn Sie diese überbieten, begeistern Sie Gäste und heben sich von Mitbewerbern ab. Wir zeigen Ihnen, wie das geht und stellen Sie mit den notwendigen Kontrollmitteln aus, damit Sie auch zukünftig vorne bleiben.

Unser Angebot reicht vom Benchmarking, dem Mystery Check bis zur Stärken-/Schwächenanalyse. Wir analysieren Ihr Haus im Kontext zu Bewertungen, Mitbewerbern und der eigenen Einschätzung. Danach erstellen wir Ihnen eine komplette Auswertung und entwickeln passgenaue Ideen, Konzepte und Strategien, um gefundene Schwachstellen zu minimieren und eine professionellere Service- und Produktqualität zu definieren.

12

Wenn Sie Ihre eigenen Stärken erkennen, werden Sie und Ihr Team den Ehrgeiz entwickeln, diese stets zu optimieren. Je mehr Freiraum Sie bei der Umsetzung gestatten, desto größer werden auch die Erfolgchancen.

Gerne informieren wir Sie über weitere Möglichkeiten, damit wir Ihnen helfen können. Das aufgezählte Portfolio ist ein Auszug unserer Möglichkeiten. Unsere Leidenschaft sind erfolgreiche Hotels und passionierte Mitarbeiter, die unsere Branche nachhaltig erfolgreicher machen.