

Vorwort von Dirk Müller 9

55 Gründe, warum Sie ein Grand Hotel eröffnen sollten:

- 01 ... weil Grand Hotels Zeitmaschinen sind 15
- 02 ... weil man nur einmal zum ersten Mal ein Hotel eröffnet 20
- 03 ... weil Sie alles überstehen, wenn Sie eine Hoteleröffnung
überstehen 23
- 04 ... weil es im Grand Hotel wie im Leben keine zweite Chance auf
den ersten Eindruck gibt 27
- 05 ... weil Sie sich nur vier Buchstaben merken müssen:
M, M, M und M 32
- 06 ... weil es auf die entscheidende Frage nur eine Antwort
geben darf 35
- 07 ... weil es auch ohne einen meterlangen Tresen geht 38
- 08 ... weil kein Hotel dem anderen gleichen sollte 43
- 09 ... weil die Zukunft zum Greifen nah ist 50
- 10 ... weil es den Blick für das Wesentliche schult 55
- 11 ... weil auch Literaten die Kulisse der Hotellerie lieben 62
- 12 ... weil ein gutes Hotel wie ein Heimat-Satellit ist 69
- 13 ... weil dort die Arbeit des Torcedors gewürdigt wird 71
- 14 ... weil nichts ein Team stärker zusammenschweißt als
die Tage vor der Eröffnung 76
- 15 ... weil es auf die Details ankommt 80
- 16 ... weil die Geschichte von César Ritz immer
neu erzählt werden sollte 83
- 17 ... weil ein Grand Hotel auch eine Bühne ist 91

- 18 ... weil Sie lernen, die Garstufen abzufragen 95**
- 19 ... weil ein Koch längst nicht mehr nur ein Koch ist 98**
- 20 ... weil Grand Hotels die heimlichen Hauptdarsteller
in vielen Spielfilmen sind 101**
- 21 ... weil ein Grand Hotel die besten Eigenschaften
eines Menschen zum Vorschein bringt 105**
- 22 ... weil es Wichtigeres gibt als Moral 110**
- 23 ... weil Sie eine glanzvolle Tradition pflegen – notfalls
mit dem Sandstrahler 115**
- 24 ... weil Sie als Service-Enthusiast in einem Grand Hotel
am besten aufgehoben sind 118**
- 25 ... weil sich auch der Chef vor die Badewanne kniet,
wenn es drauf ankommt 120**
- 26 ... weil in Grand Hotels schon immer Geschichte
geschrieben wurde 124**
- 27 ... weil Grand Hotels Jungbrunnen sind 128**
- 28 ... weil ein Grand Hotel immer auch ein Motor
für Innovation ist 131**
- 29 ... weil einem Hotelier keine Herausforderung groß
genug ist 135**
- 30 ... weil es sich auszahlt, sich an strahlenden Vorbildern
zu orientieren 138**
- 31 ... weil es natürlich ein Wahnsinn ist 140**
- 32 ... weil wir unseren Mitarbeitern etwas zutrauen
können 146**
- 33 ... weil Sie einen Maserati an einen Baukran
hängen können 150**

- 34 ... weil man für Geld nicht alles kaufen kann 152**
- 35 ... weil es eine Freude ist, einen Gast zu begrüßen 158**
- 36 ... weil Sie Gelegenheit bekommen, »Danke« zu sagen 162**
- 37 ... weil Erfolg nicht von folgen kommt 164**
- 38 ... weil ein Grand Hotel das ideale Spielfeld für modernes Leadership ist 169**
- 39 ... weil ein Grand Hotel der Ort für besondere Momente ist 172**
- 40 ... weil es immer um alles geht 174**
- 41 ... weil das Team trotzdem alles gibt 179**
- 42 ... weil ein guter Hotelier Sinn stiftet 181**
- 43 ... weil der Guest nicht im Weg steht, sondern im Mittelpunkt 183**
- 44 ... weil die Grandes Dames der Hotellerie ab und zu einen jungen Liebhaber brauchen 186**
- 45 ... weil Sie Mitarbeiter vor Freude weinen sehen 192**
- 46 ... weil das Feedback heute in Echtzeit kommt 195**
- 47 ... weil ein Grand Hotel die letzte Bastion der gepflegten Dekadenz ist 200**
- 48 ... weil guter Service wie eine überraschende Wendung ist 204**
- 49 ... weil jeder Mensch einen Lieblingsplatz braucht 207**
- 50 ... weil es oft gar nicht viel braucht, wenn es drauf ankommt 210**
- 51 ... weil jede Art, »Grand« zu sagen, erlaubt ist 213**
- 52 ... weil auch die Handwerker die Nacht durcharbeiten, wenn es sein muss 216**

- 53 ... weil Sie Ihr Grand Hotel nennen können, wie
Sie wollen 219**
- 54 ... weil Grand Hoteliers jedes Problem in den
Griff bekommen 222**
- 55 ... weil Sie es lieben werden, wenn der Plan funktioniert 227**

Epilog von Sabine Hübner 236

Dank 239