

# Inhalt

<b>VORWORT</b>	<b>4</b>
<b>GRUSSWORT</b>	<b>5</b>
<b>1 WARUM ES SICH LOHNT, DIESES BUCH ZU LESEN</b>	<b>7</b>
<b>2 PRIVATHOTELLERIE IM DEUTSCHSPRACHIGEN RAUM</b>	<b>9</b>
2.1 Privathotellerie – Fakten und Hintergründe	10
2.2 Was die Privathotellerie auszeichnet	16
<u>2.2.1</u> NAH AM GAST	<u>18</u>
<u>2.2.2</u> VOLLE KRAFT AUF NISCHENMÄRKTE	<u>18</u>
<u>2.2.3</u> FLACHE HIERARCHIEN	<u>20</u>
<u>2.2.4</u> EIN HOCH AUF STAMMGÄSTE	<u>22</u>
2.3 Herausforderungen der Privathotellerie	23
<u>2.3.1</u> WIE UNSERE BESTEN MITARBEITER BEI UNS BLEIBEN	<u>23</u>
<u>2.3.2</u> VON EINEM INDER UND EINEM AMERIKANER GEFUNDEN WERDEN	<u>25</u>
<u>2.3.3</u> ZU EINER MARKE WERDEN, DIE MAN GERNE HAT	<u>26</u>
<u>2.3.4</u> STANDARDS SETZEN OHNE INDIVIDUALITÄT AUFZUGEBEN	<u>32</u>
<u>2.3.5</u> INVESTITIONEN STEMMEN	<u>32</u>
<u>2.3.6</u> ÜBERMÄCHTIGEN KONZERNEN WIE MARRIOTT & CO. HERR WERDEN	<u>35</u>
<u>2.3.7</u> AUSSEN HUI UND INNEN HUI	<u>39</u>
<u>2.3.8</u> WIE HOTELIERS-KINDER IN DIE FUSSTAPFEN TRETEN	<u>50</u>
<u>2.3.9</u> MARKTGERECHTE PREISE KALKULIEREN	<u>52</u>
<b>3 WEGE ZUM ERFOLG</b>	<b>55</b>
3.1 Erfolgsfaktoren	56
<u>3.1.1</u> FINDE UND HALTE DAS BESTE PERSONAL	<u>57</u>
<u>3.1.2</u> POSITIONIERE DICH UND SEI TRENDBEWUSST	<u>68</u>
<u>3.1.3</u> ORIENTIERE DICH AN DEINEN GÄSTEN UND LOYALISIERE SIE	<u>88</u>
<u>3.1.4</u> PLANE, STEUERE UND KONTROLLIERE DEINE ZAHLEN	<u>93</u>

<u>3.1.5</u>	SETZE UM UND SEI GASTGEBER	<u>116</u>
<u>3.1.6</u>	VERKAUFE, VERKAUFE, VERKAUFE	<u>126</u>
<u>3.1.7</u>	LEBE DEINE WERTE UND ACHE AUF DIE QUALITÄT	<u>140</u>
3.2	SUCCESS-Modell der Privathotellerie	156
4	<b>VON VORBILDERN LERNEN – EINBLICKE VOR UND HINTER DIE KULISSEN</b>	<b>159</b>
<u>4.1.</u>	HOTEL SUNNESCHLÖSSLI	<u>160</u>
<u>4.2</u>	HOTEL CERVO	<u>163</u>
<u>4.3</u>	CREATIVHOTEL LUISE	<u>167</u>
<u>4.4</u>	RHÖNSCHAF-HOTEL KRONE	<u>172</u>
<u>4.5</u>	HOTEL FREIGEIST	<u>175</u>
<u>4.6</u>	THURNHER'S ALPENHOF	<u>179</u>
<u>4.7</u>	NULL-ENERGIE-BILANZ-HOTEL STADTHALLE WIEN	<u>182</u>
<u>4.8</u>	DAS KRONTHALER	<u>185</u>
<u>4.9</u>	LANSERHOF	<u>188</u>
<u>4.10</u>	GASTWERK HOTEL HAMBURG	<u>191</u>
<u>4.11</u>	HOTEL ZUR BLEICHE RESORT & SPA	<u>194</u>
<u>4.12</u>	BOLLANT'S IM PARK	<u>198</u>
<u>4.13</u>	PLATZL HOTEL	<u>202</u>
<u>4.14</u>	HOTEL WALDHAUS SILS-MARIA	<u>205</u>
<u>4.15</u>	DER ÖSCHBERGHOF	<u>209</u>
<u>4.16</u>	HOTEL BAYERISCHER HOF	<u>212</u>
	<b>SERVICE</b>	<b>216</b>
	QUELLEN	216
	BILDNACHWEIS	221
	AUTOREN	222