

Inhalt

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

| | | |
|----------------|---|------------|
| <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 ACHTE AUF DIE QUALITÄT | <u>140</u> |
| 3.2 | SUCCESS-Modell der Privathotellerie | 156 |
| 4 | 4. VON VORBILDERN LERNEN - EINBLICKE VOR UND HINTER DIE KULISSEN | 159 |
| <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> |
| SERVICE | | 216 |
| QUELLEN | | 216 |
| BILDNACHWEIS | | 221 |
| AUTOREN | | 222 |