

■ „Brauchen wieder ein Verständnis für gute Dienstleistung“

Constanze Neuhörl ist stv. Direktorin des großen Maritim am Düsseldorfer Flughafen, das über 533 Zimmer (davon 20 Prozent fester Crew-Anteil), 33 Tagungsräume und 2.250 Sitzplätze im größten Saal verfügt. Im Interview mit Convention International erklärt sie, warum Hotels Eventlocations sein können.



CI: Frau Neuhörl, kann man sagen, dass ein Trend zu Airport-Citys geht?

CN: Wenn man die Geschichte von Maritim bedenkt, dann sind wir bis dato bis auf Hannover ausschließlich in den Innenstädten präsent gewesen. Der Düsseldorfer Airport hat sich stark verändert, es sind viele Interkontinentalstrecken dazugekommen, eine Erlebnisstadt ist entstanden. Betrachtet man all dies und unseren Erfolg der letzten ein, zwei Jahre – ja, dann muss man sagen, dass sich zumindest hier dieser Trend absolut vollzogen hat und auch an anderen Standorten erfolgreich sein kann.

CI: In den vergangenen Jahren hat sich bei den Airport-Hotels ein Image-wandel vollzogen, wie würden Sie den beschreiben?

CN: Flughafenhotels waren früher eher etwas Tristes und Hotels als Location völlig out. Heute hat der Kunde ein ganz anderes Verhältnis zur Effizienz. Wenn Sie hier wohnen, brauchen Sie für 24 oder 48 Stunden das Hotel eigentlich gar nicht mehr zu verlassen. Bei großen Veranstaltungen – das merken wir im Angebotswesen – sind wir im Pitch mit Eventlocations, seltener mit anderen Hotels.

CI: Was muss ein Airport-Hotel neben den klassischen Funktionen besonders bieten?

CN: Wir haben uns von Anfang an für jeden offen gezeigt – für den Touristen genauso wie für den „gestrandeten“

Passagier, der den Flieger verpasst hat. Zwar sind wir am Airport gelegen, dienen aber eigentlich allen Gästegruppen, die auch ein Stadthotel hat. Unser Brot-und-Butter-Geschäft ist sicherlich das der kleineren Tagungen und Meetings, wo man sich direkt am Airport trifft, ein- und wieder ausfliegt. Flexibilität gilt natürlich vor allem auch in puncto Zeit. Klar heißt es am Flughafen, dass das Frühstück bereits ab 6 Uhr serviert wird oder dass Sie ein Early-Bird-Frühstück haben. Aber es muss auch noch jemand in der Küche sein, wenn spätabends 200 Passagiere dastehen und versorgt werden wollen.

CI: Im Maritim Düsseldorf gibt es eine ganze Restaurantstraße. Können Airport-Hotels tatsächlich Eventlocations sein?

CN: Das hat sich vielleicht anfangs keiner so vorstellen können. Wenn man heute in dieses Haus kommt und die Restaurantzeile quasi als Ministadt am Flughafen erlebt, sieht man, dass das absolut eine Eventlocation sein kann. Das haben wir auch bei verschiedenen Kunden bewiesen, indem wir eine ganze Flaniermeile geschaffen haben. Da wurde sich bewusst gegen manch andere Eventlocation entschieden, weil natürlich ein Budgetdruck da ist. Denken Sie an die Transfers. Hier haben wir alles unter einem Dach. Insofern ist die Antwort auf die Frage: absolut, ja.

CI: Was muss gegeben sein, um als Airport-Hotel auch für Nichtflieger attraktiv zu sein?

CN: Ehrlich gesagt – als wir damals eröffnet haben, gingen wir davon aus, keinen Touristen hierher locken zu können. Dann sind wir eines Besseren belehrt worden – gleich am ersten Adventswochenende waren die Niederländer da. Wir haben Silvester gefeiert mit 400 Gästen, Karneval, Saisonabschluss mit klassischen Busgruppen. Heute denkt der Gast: Von hier aus kann ich gleich losstarten, vielleicht einen Tag in die Innenstadt, und die anderen Tage fahre ich woanders hin. Das passt ja auch prima.

CI: Welche tollen Events haben denn schon bei Ihnen stattgefunden?

CN: Telekommunikation etwa – wir haben ja hier den Nachbarn (Name d. Red. bekannt), der bereits zum dritten Mal da war und jedes Jahr den Saal Maritim mit 6-tägigem Auf- und 2-tägigem Abbau in tolle Kulissen verwandelt wie z. B. Las Vegas. Pharmaunternehmen haben Produkteinführungen hier gemacht. Und die UNESCO-Gala im vergangenen Jahr startete in der Restaurantstraße und feierte anschließend im Großen Saal. Was wir brauchen, ist wieder ein Grundverständnis für gute Dienstleistung. Hausgäste müssen ja nur den Fahrstuhl benutzen, um ins Event einzutauchen ...

CI: Und wie viel kostet es, das Maritim am Flughafen exklusiv für sich zu haben ...?

CN: Das ist ja das Schöne an einem Hotel, dass wir in einem denken und an einem kompletten Paket interessiert sind, das wir dann natürlich auch attraktiv gestalten. Wenn Sie das Haus mit allen oder nahezu allen Zimmern mieten, dann entfallen schon die Raumkosten und dann müssen Sie uns nur noch ein bisschen Speise- und Getränkeumsatz bringen und wir sind schon zufrieden damit ...

CI: Frau Neuhörl, wir bedanken uns für das Gespräch.