64. INTERNATIONALER UICH KONGRESS LES CLEFS D'OR IN BERLIN

Samstag, 25.3.2017 - TAG 3

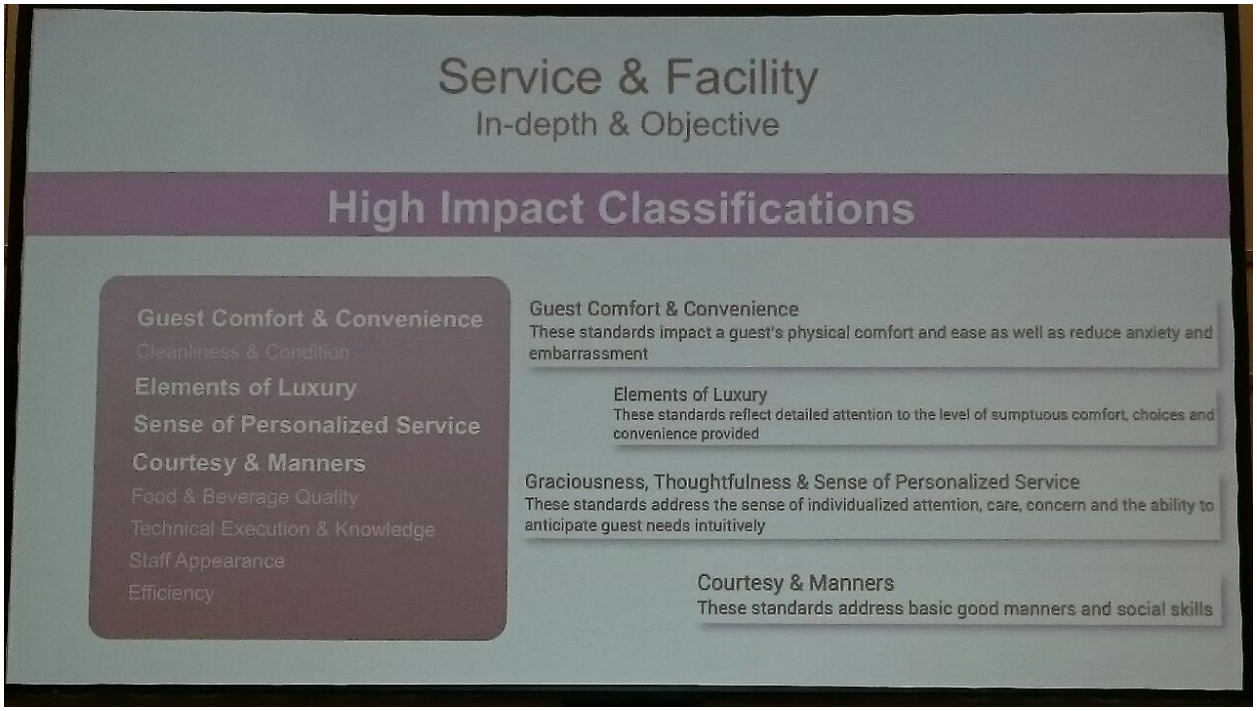
Heute stand das Educational am Programm. Wir wurden in 3 Gruppen aufgeteilt. Die Vortragenden präsentierten ganz unterschiedliche Themen.

Chris Fradin , der Vice President Europe, Forbes Travel Guide begann mit der Präsentation der Star Coach App.

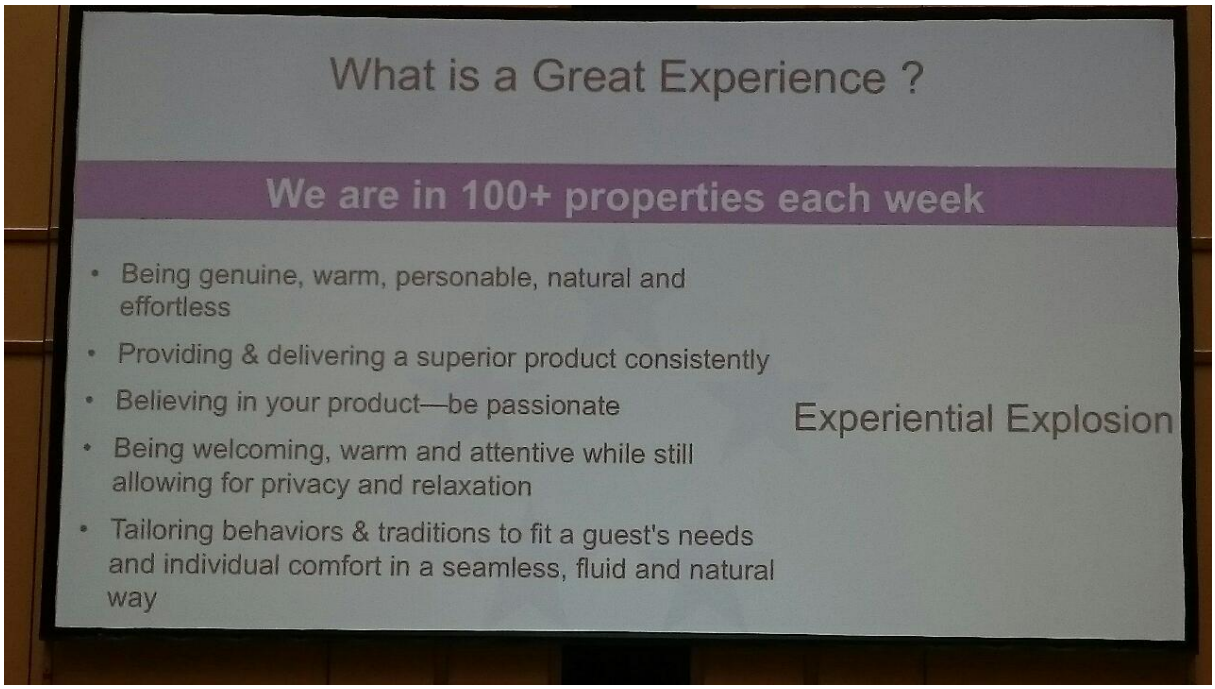
Er begann mit der Positionierung des Forbes Travel Guide im Luxury Segment und sprach über die Herausforderungen bei der Beurteilung von Hotels. In einer Umfrage wurden Gäste gefragt, was ihrer Meinung nach Luxus definiert. Das Ergebnis ist hier zu sehen:

Forbes bemühte sich, ein Komitee zusammen zustellen, welches Standards für die Beurteilung der Hotels und des Servicelevels anzuwenden wären. Je zwei Vertreter aus diesen Branchen waren eingeladen.

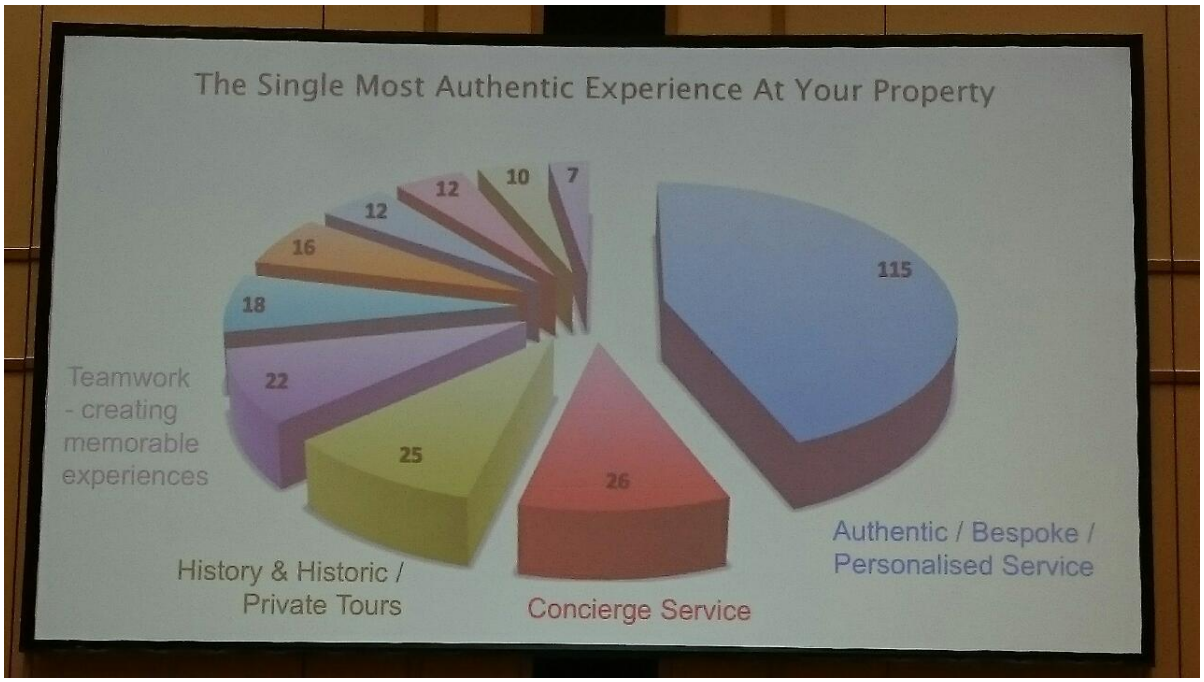
Die Standards müssen laufend angepasst werden, Gästewünsche und technische Möglichkeiten ändern sich. Eingeteilt wurden die Beurteilungskriterien nach Themen, welche das Gästeerlebnis am meisten beeinflussen. Diese Grafik zeigt die wichtigsten Themen:



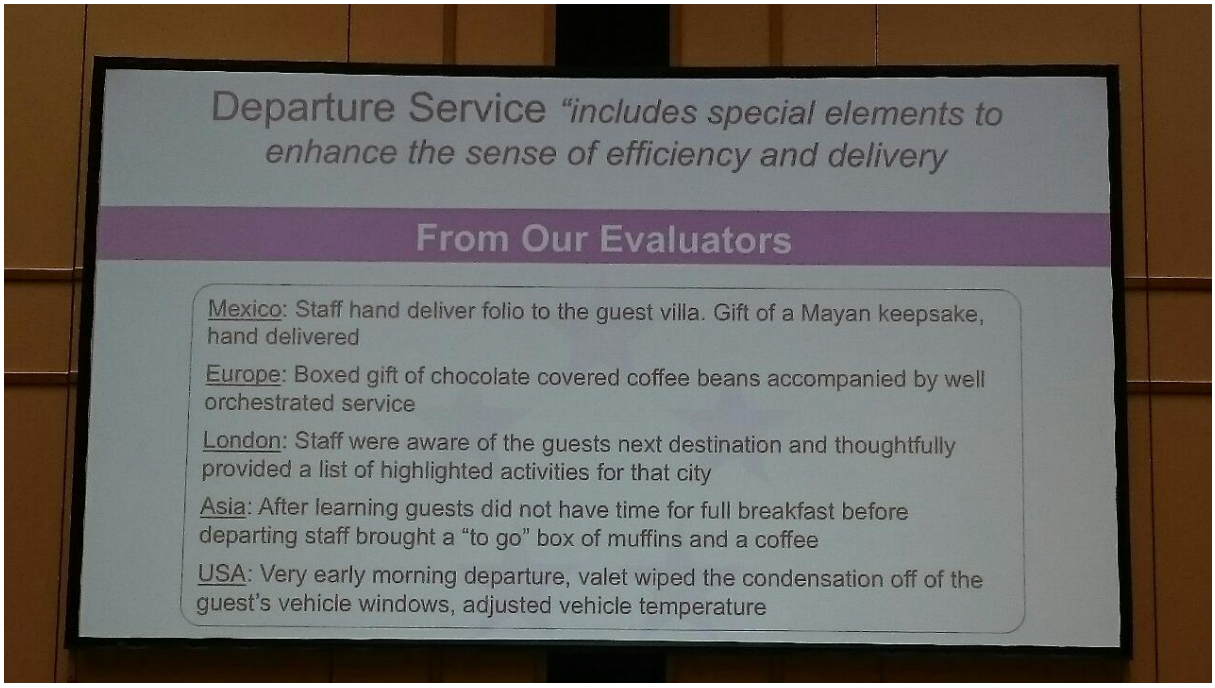
Forbes beurteilt die Hotels zu 75% nach dem Service und nur 25% nach den Facilities. Dies zeigt deutlich die Wichtigkeit solcher Institutionen wie die Conciergerie. Zusammengefasst sind die wichtigsten Impacts für Gästeerlebnisse hier zu sehen:



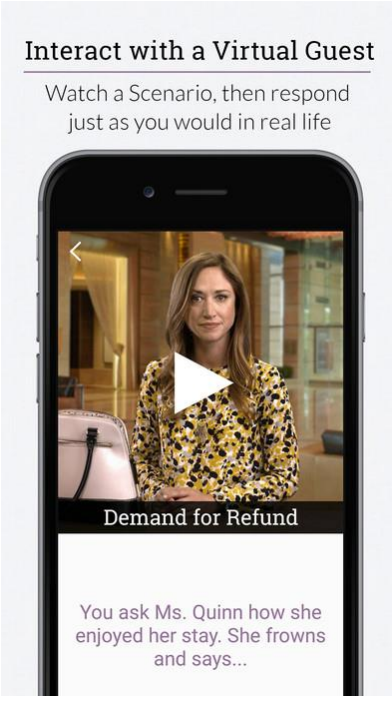
Eine Umfrage in Fünfsterne Hotels hat diese interessanten Ergebnisse gebracht. Auf die Frage hin, welcher Faktor beim Aufenthalt besonders wichtig war, scheint als zweitwichtigstes der Concierge auf.

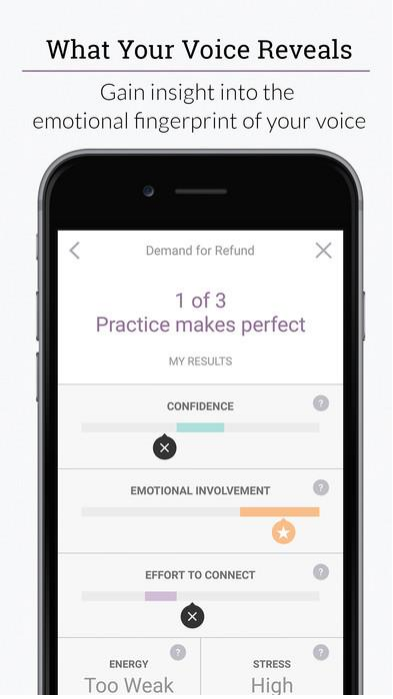


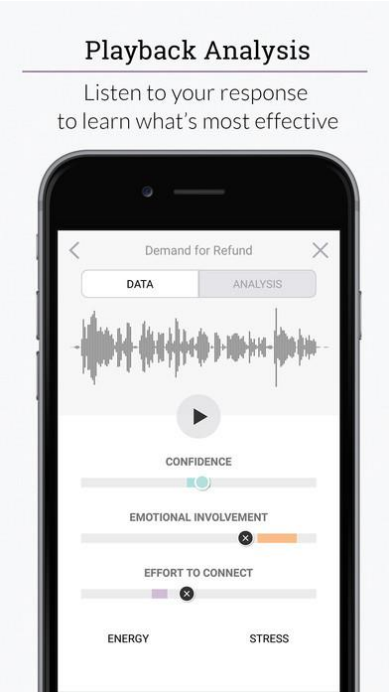
Interessant auch, was die Beurteilungen beeinflusst. Es sind die „kleinen Dinge“, die persönlichen Details, wie hier zu sehen:



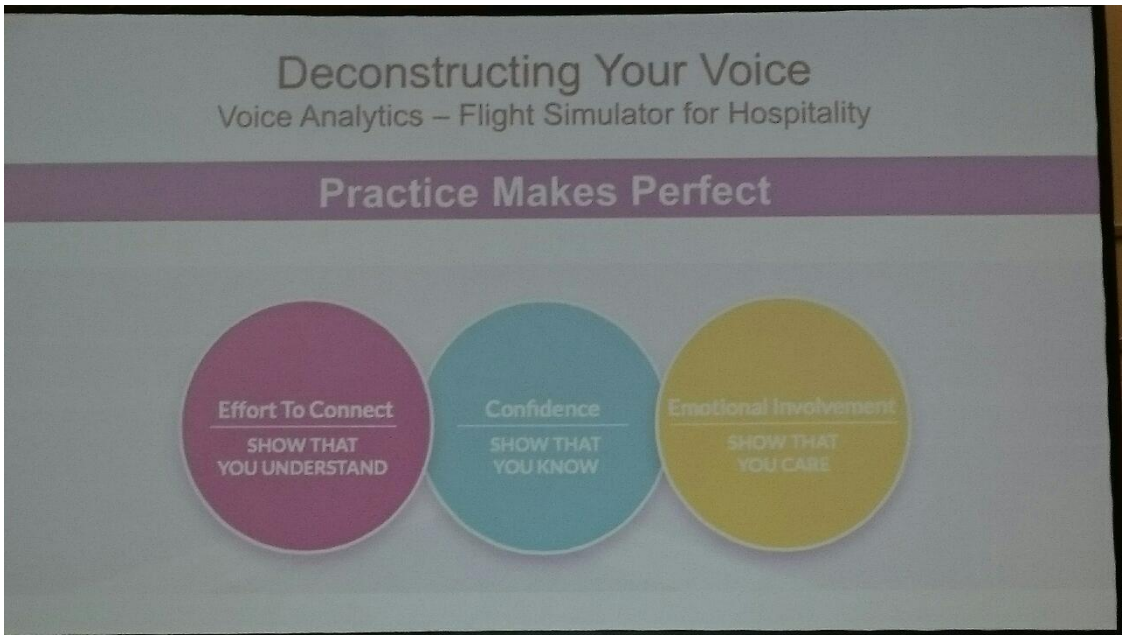
Chris Fradin stellte dann noch das App STAR COACH vor. Es ist ein Programm, welches Videos ganz unterschiedlicher Gästesituationen vorspielt. Von der einfachen Frage bis zur Beschwerde ist alles dabei. Danach muss der User seine Antwort in einer beliebigen Sprache ins Handy sprechen. Ein Analyseprogramm berechnet nun nur nach der Sprachmelodie die Authentizität und Glaubwürdigkeit untersucht und Ergebnisse für „Selbstbewusstsein“, „Emotionales Involvement“ und „Effort to connect“ wird gezeigt. Drei mutige Freiwillige versuchten sich gleich live auf





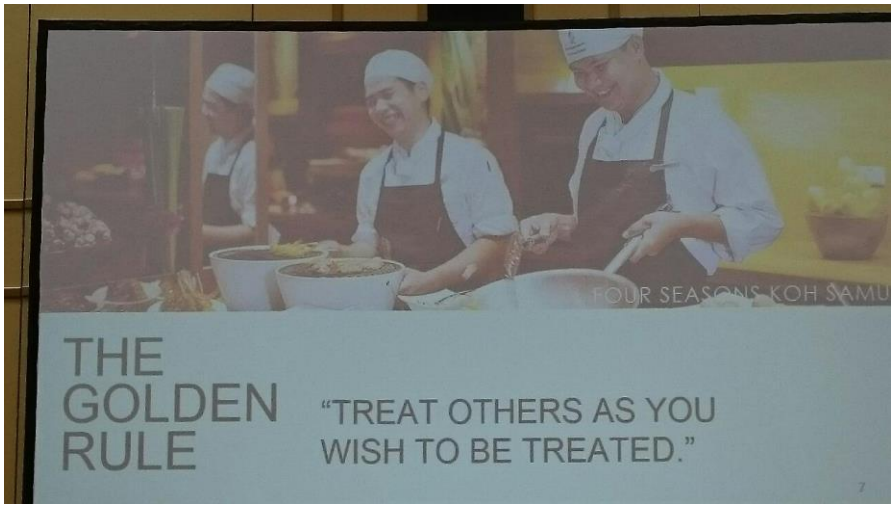


der Bühne.



Als nächstes sprach Heather Jacobs, Senior Vice President, International Human Resources, Four Seasons Hotels Resorts. Ihr Thema war die Veränderung in der Branche und die Auswirkungen auf unsere Arbeitswelt, technisch wie interpersonell.

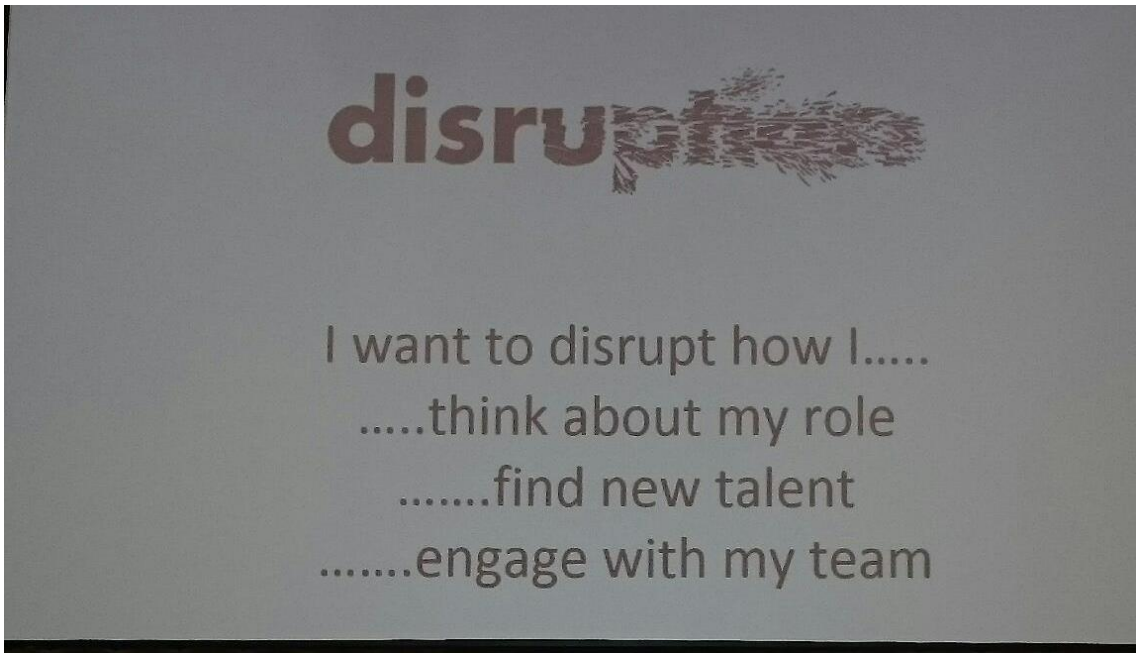
Was noch vor einigen Jahren neu war, wie der Grundsatz von Four Seasons auf dieser Slide, ist heute Standard.



Sich von anderen Hotels oder Hotelketten zu unterscheiden, ist eine konstante Herausforderung. Four Seasons hat statistisch festgestellt, dass 53% ihrer Angestellten unter 34 Jahren ist. In Amerika wechseln 91% der Angestellten innerhalb von 3 Jahren ihren Arbeitsplatz. Aus HR Sicht möchte Four Seasons das Potenzial dieser jungen, aber nicht jobgebundenen Leute nutzen. In manchen Branchen in den USA werden für Vorselektion bei ausgeschriebenen Positionen Computerspiele eingesetzt, welche etwas über das soziale Verhalten, die Flexibilität, etc. verrät.

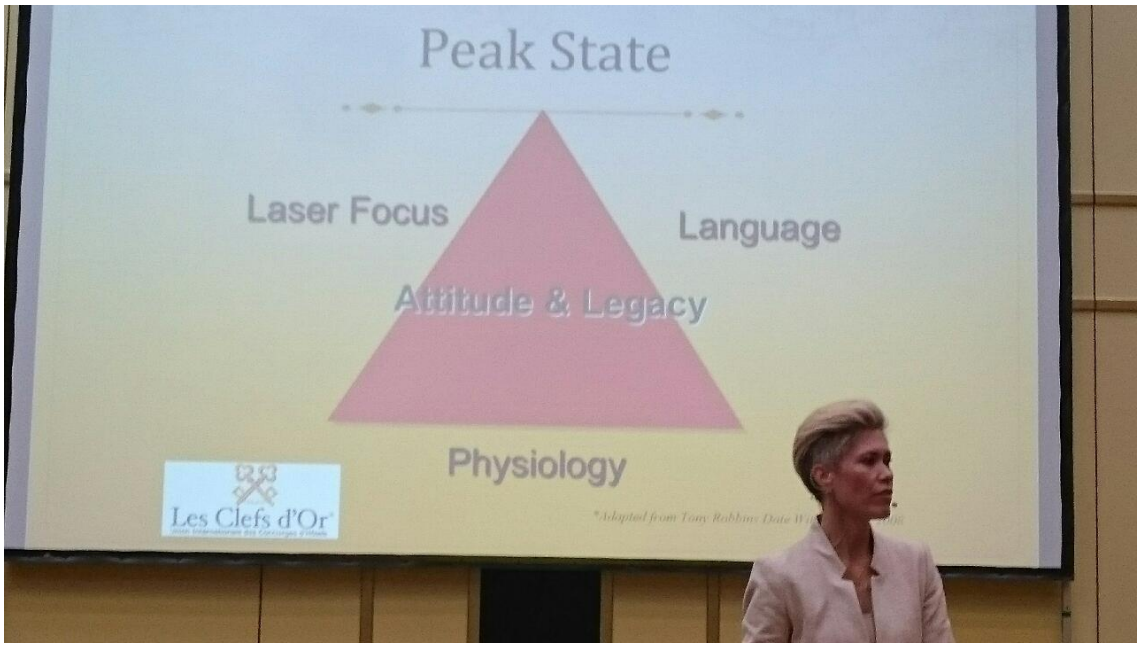
Weiters sprach sie über die die persönliche Bereitschaft für Veränderung, in unserem Fall zB, den Desk auch mal zu verlassen, andere Möglichkeiten zu finden, mit den Gästen in Kontakt zu treten. Was einerseits unsere Stärke ist, die jahrelange Erfahrung – oft im gleichen Hotel, ist andererseits nicht gerade förderlich für die Bereitschaft für Veränderung.

Manchmal bedarf es für Veränderung auch einiger schmerzhafter oder zumindest ungewohnter Prozesse. Die negative Bedeutung des Wortes „Disruption“ (zu deutsch „Bruch“) wurde in Frage gestellt und diskutiert.



Nach der Kaffeepause war Stephanie M. Piimauna an der Reihe. Sie sprach über das wichtige Thema Healthy and Balanced Career. Der Begriff Work/Life Balance wird ja in unserer bewegten Zeit mit seinen Anforderungen immer wichtiger.

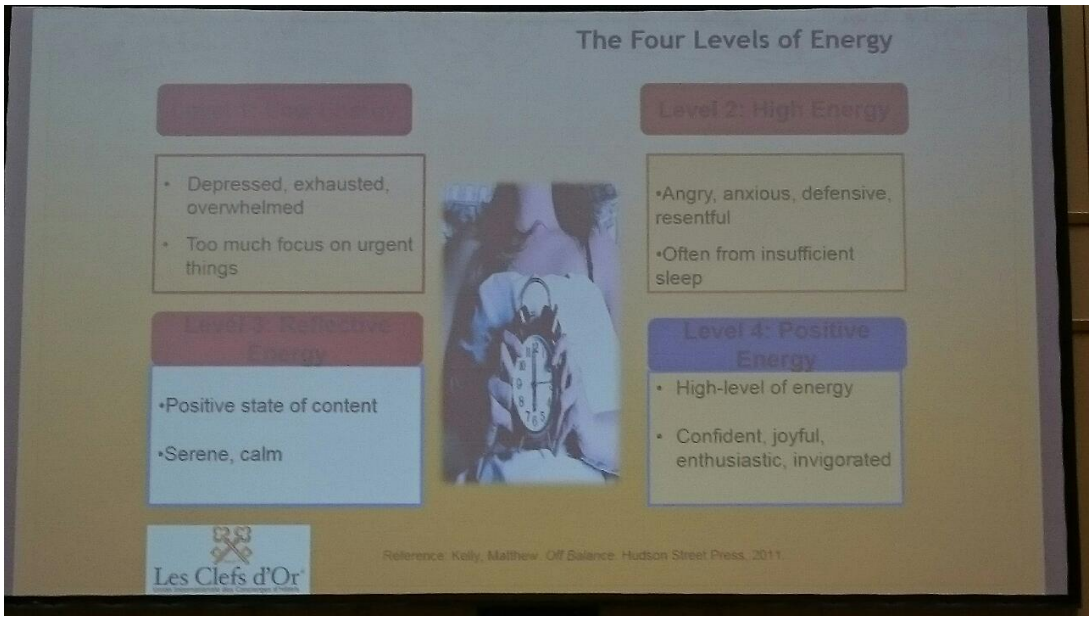
In einer sehr humorvollen, interaktiven Art sprach sie über persönliche Vorbereitungen für unsere Arbeit. Welche Körpersprache habe ich hinter dem Desk? Welche Einstellung bringe ich mit? Wie ist meine Ausstrahlung?



Zu Beginn hieß es für uns alle, die Comfort Zone zu verlassen. Alle aufstehen und demonstrativ mit einer Geste die Bereitschaft dafür zeigen.

Und da zeigt sich schon die Problematik bei Neuem – sich auf etwas einzulassen, die Unsicherheit zu akzeptieren, ist nicht so leicht.

Dann ging es um Energie, die in vier verschiedene Levels unterteilt wird.

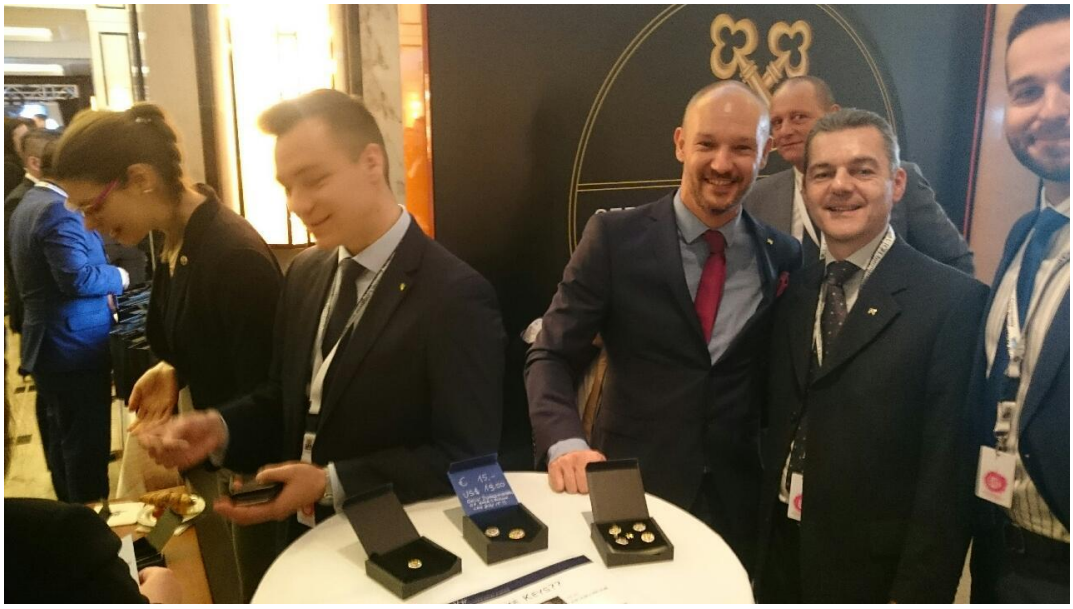


Wir sollten uns der Verantwortung bewusst sein, die wir selbst für unseren Energiehaushalt haben. Großes Thema in dieser Hinsicht sind natürlich die Social Medias. „Control the mobiles – do not let the mobiles control you“ – sicherlich für viele ein Problem.

Die Wichtigkeit von Schlaf, die Möglichkeit, kurze Entspannungspausen zu finden. Wir lernten die 16 Sekunden Atemtechnik für schnellen und effektiven Stressabbau. Ein wirklich brauchbares Tool.

Interessant war der Gedanke, nicht nur eine TO DO Liste zu machen, sondern auch eine DON’T DO Liste mit Dingen, welche nicht produktiv sind oder zur Lebensqualität beitragen.

In den Pausen waren wir natürlich wieder fleißig am Verkaufen. Das Interesse an unseren Pins ist ungebrochen und der Stand war stark frequentiert. Unsere Vereinskasse freut sich!



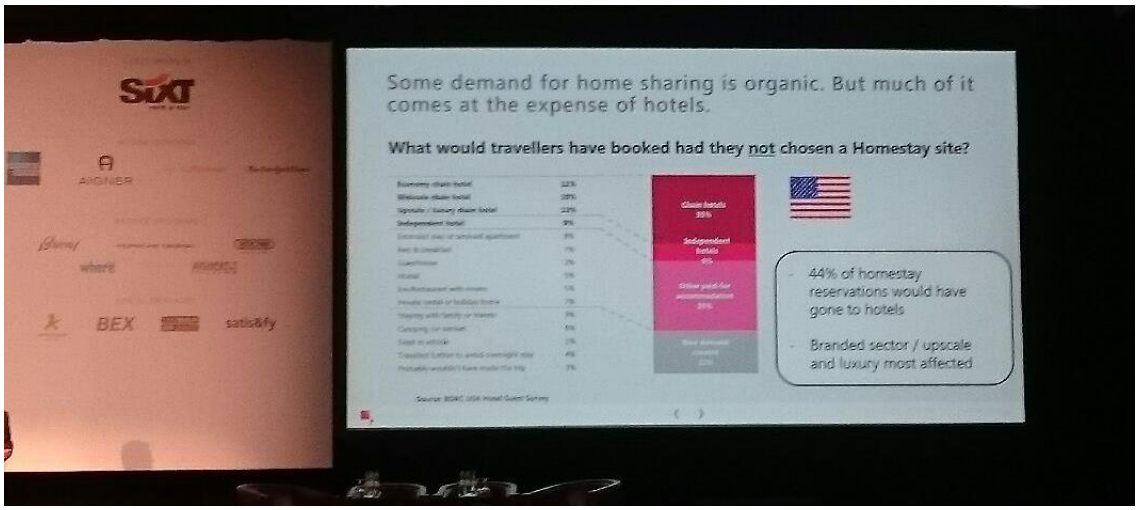
Nach der Mitagspause waren die Keyspeaker an der Reihe. Den Anfang machte Matthew Costin, Managing Director, On the Move, BDRC Continental - eine Firma, welche sich mit Entwicklungen im Tourismus, speziell im Reiseverhalten beschäftigt.

Welche neuen Möglichkeiten sich durch teilweise unvorhersehbare Ereignisse ergeben (Brexit, Trump wird Präsident in USA) war das Hauptthema.

Das Reiseverhalten hat sich insofern geändert, dass nun die wesentlich größere Anzahl der Reisenden Leisure Gäste sind. Der Anteil der Business Reisenden ist stark gesunken. Grund dafür sind hauptsächlich die neuen Märkte wie China. 2015 reisten etwa 120 Millionen Chinesen und gaben über 104 Milliarden US$ aus. Dabei haben nur etwa 5% der Bevölkerung einen Reisepass.

Weiters werden die Senioren immer wichtiger. Die steigende Lebenserwartung macht diese Gruppe ebenfalls sehr wichtig. Sie haben natürlich eigene Bedürfnisse und Wünsche.

Sehr interessant war das Thema AirBnB. Von vielen nicht als Konkurrenz gesehen, gab es Umfragen, welche Art von Hotel sie gebucht hätten, gäbe es AirBnB nicht. Ein erheblicher Anteil hätte gehobene Hotels gewählt. Hier liegt also viel Potenzial. Gerade die Position des Concierges kann hier einen erheblichen Unterschied darstellen.



Obwohl immer noch etwa 38% der Gäste gehobener Hotels nicht wissen, was ein Concierge ist und macht. Komischerweise ist dieses Bewusstsein in touristischen Schwellenländern wie Brasilien, Indien, China recht hoch (70 – 80%), in Europa eher niedrig (zwischen 50 und 60%).

Gerade die Jüngeren (Generation Y) wissen um den Concierge am meisten und nehmen dessen Dienste in Anspruch. Die Generation X schon etwas weniger und die Baby Boomer (geboren etwa vor 1965) kennen unseren Berufsstand am wenigsten.

Bei der Inanspruchnahme der Conciergedienste im Hotel unterscheidet Matthew Costin 4 Gruppen. Concierge Advocates, die uns lieben und ihre Reiseplanung auch nach den Concierges richten. Die Fence

sitters, die nichts bis wenig von uns wissen und auch nicht zum Conciergedesk kommen. Die Sceptics, die uns meiden, weil sie Bedenken haben, dass für sie Kosten entstehen oder wir Kommssion verrechnen und lieber einer App vertrauen. Und schließlich die Rational Rejecters, die schon alles um die Location wissen und das Hotel kaum verlassen.

Nächster Keynote Speaker war Ralph Anderl, Founder and CEO, ic! Berlin. Seit 20 Jahren designt seine Firma Brillengestelle her.

Er ist wirklich eine außergewöhnliche Persönlichkeit. Beispielsweise ist er ein großer Singfreund, die erste Stunde der Arbeitswoche verbringt die Belegschaft mit Singen im Betriebschor! Produzieren lässt er nur in der eigenen Firma in Berlin.

Ralph Anderl erzählte die Geschichte seiner Firma. Fast alles daran ist außergewöhnlich. Naiv aber mit viel Passion ging er seinen Weg. Fantastisch seine Geschichten über die ersten besuchten Messen, über die ersten Euro Patente, welche sie anmeldeten. Sehr charmant und selbstironisch brachte er uns seine Erfolgsgeschichte rüber. Eine wirkliche Motivation, selber ungewöhnliche Wege zu gehen und mal was ganz anderes zu versuchen. Eine echte Inspiration.

Alle Brillengestelle haben seine Mobiltelefonnummer eingraviert. Der Text dazu – Have questions? Call Ralph. Und die ist echt und für Ralph’s einziges Mobiltelefon.

Die Brillengestelle kosten zwischen € 300,- und 2.500,-

Danach war Holly Stiel an der Reihe. Holly hat nach ihrer Hotelkarriere (17 Jahre Hotelconcierge) eine eigene Consultantfirma aufgemacht. Sie hält Trainings ab und hat zwei sehr brauchbare Bücher über unseren Beruf veröffentlicht.

Holly stellte ihr neues online Trainingsprogramm vor. HOLLY NOW inkludiert Lerneinheiten und Videos, welche zusammen mit einem Workbook gute Schulungen ermöglichen.

Am Ende des Educational Tages wurde ein Dokumentationsfilm gezeigt „Service through friendship“. Die junge Filmemacherin Claudia Hendricks graduierte mit diesem Beitrag an der Film Universität in den Niederlanden. Sie begleitete darin drei Concierges, Thomas Munko aus Berlin, Maurits den Dulk aus Holland und Anna Endrishovskaia aus Moskau in den Wochen vor und beim 63. Internationalen UICH Kongress in Dubai. Der Film ist wirklich außerordentlich gelungen. Er zeigt sehr gut die Begeisterung der Mitglieder und gibt Einblicke in unseren Berufsalltag. Ein Muss für alle Clefs d’or Mitglieder.

Wer gerne ein wenig von dem Film sehen möchte – den Trailer gibt es unter
www.facebook.com/servicethroughfriendship

Während des Tages fanden auch die Interviews mit den Kandidaten des „Marjorie Silverman Awards“ statt. Lukas Fürst gab dabei eine gute Figur ab, die Ergebnisse des Bewerbs werden morgen im Rahmen der General Assembly verraten.

Am Rande spielte sich noch eine sehr emotionale Schlüsselverleihung ab. Die holländische Delegation um Ron Stovelaar und Brian MacKenzie hatten einen ihrer speziellen Diamantschlüssel mitgebracht (in Amsterdam ist ja die Diamantenbörse) und den bekam ich, Thomas Klingsbigl, als Ausdruck der holländisch-österreichischen Verbundenheit überreicht. Ein wirklich sehr emotionaler Moment, denn ich weiß, wie selten diese Schlüssel sind und welche besondere Ehre das ist.

Abends fuhren wir in die Markthalle, wo diverseste Foodstands offen waren – von Vietnamesichem Pho bis zum feinsten Wiener Schnitzel, vom Rotbarsch auf Seetang bis zum Leberkäs gab es alles, was das Herz begehrt. Man konnte herumschlendern, da ein Pläuschchen halten, dort was verkosten – ganz wie es beliebt. Eine perfekte Location für uns. Zum Entdecken, Genießen und Networken.

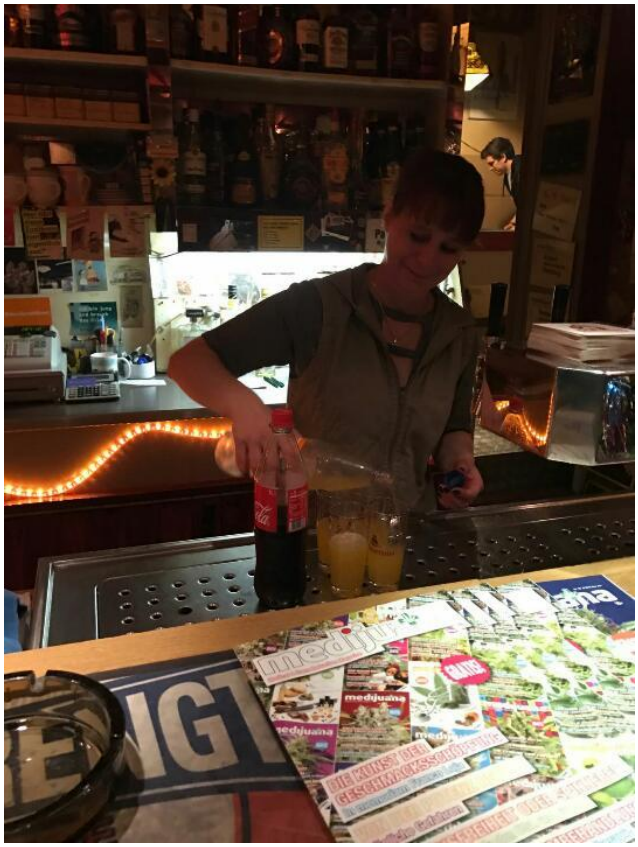
Drei Damen Joh Grill
NORMA

WILD + GEFLÜGEL

Später am Abend gab es dann noch ein viel umjubeltes Konzert des deutschen Präsidenten Thomas Munko. An der akustischen Gitarre rockte er die Halle. Ein unglaublicher Gastgeber und ein wirklich toller Kollege und Freund, der an der Spitze des deutschen Verbandes steht.

Dies zeigt wieder einmal die unglaubliche Bandbreite unserer Vereinigung. Unter Tags sind wir alle hochprofessionell und sehr konzentriert beim Educational und am Abend feiern und tanzen wir gemeinsam. Die Intensität des Zusammengehörigkeitsgefühls zwischen uns ist wirklich nur schwer jemand Aussenstehendem zu erklären. Es ist einzigartig.

Als der letzte Bus, der sogenannte „Lumpensammler“ noch auf sich warten ließ, kehrten die vier letzten von uns kurzerhand ins gegenüber der Haltestelle liegende Cafe Klatsch ein und bestellten in einer momentanen Laune vier kleine Spezi. Und hier lernten wir wieder mal die Qualität von Berlin kennen. Mit einem Lächeln wurden uns die vier Gläser kredenzt und keine weiteren Fragen gestellt… Berlin ist wirklich ein tolles Beispiel von Toleranz.



Die anschließende Busfahrt ins Hotel geht wohl in die Geschichte der denkwürdigen Busfahrten ein. Für Insider – Bus 7 in Malaysien war ja legendär. Aber diese Busfahrt war knapp dahinter. Spontane Songwettstreite zwischen den argentinischen, mexikanischen und österreichischen Fahrgästen im Obergeschoß des Doppeldeckerbusses waren wahrlich denkwürdig. Dass dazu noch ein Megafon an Bord war, machte die Sache noch interessanter…