

HAUSREGELN

Österreicher im Ausland sind häufig Hotelchefs. Vier Damen und Herren verraten, was man in der Ferne als guter Gastgeber beachten muss.

PORTRÄTS • SASCHA AUMÜLLER



„Ein Hotel ist wie das Leben: Änderungen unterworfen“

Im Jahr 2014 kommt die Steirerin Ingrid Köck nach zehn Jahren als UN-Berichterstatterin auf dem afrikanischen Kontinent und später im Libanon von ihrer letzten Mission zurück nach Österreich. Als Erstes kauft sie sich ein Auto und fährt damit nach Portugal, um sich ein wenig umzuschauen in dem Land, das, wie sie sagt, „damals mehr als andere in Europa von einer überaus positiven Aufbruchstimmung geprägt war“. Was die 47-jährige Journalistin zu diesem Zeitpunkt nicht wissen kann: In der Bar des Torel Palace wird sie auf Barbara Ott, die Direktorin dieses Luxus-hotels in Lissabon, treffen.

Ott stammt wie Köck aus dem Murtal und ist kurz zuvor bei dem ehemaligen Banker João Pedro Tavares als Teilhaberin eingestiegen. Er hat gerade die verlassene Villa Torel in ein edles Boutiquehotel verwandelt. Die beiden Damen, die sich in der Steiermark nie getroffen haben, verstehen sich blendend und beschließen in Portugal gemeinsame Sache mit Tavares zu machen: Seit 2016 ist Köck Chefin des Torel Avantgarde in Porto, dem zweiten von mittlerweile vier Boutiquehotels, um die sich das Trio kümmert.



Ingrid Köck (47) berätete lange für die Uno aus Kongo, Somalia oder Libanon. Sie versteht sich als Europäerin, die zülfähig in Portugal ein Hotel führt.

Bereits im ersten Jahr räumt das Hotel in Porto Auszeichnungen wie den Titel des besten Newcomers durch den Guardian und den „World Luxury Hotel Award“ ab. Ist das Köcks Konzept: Als totale Quereinsteigerin alles anders und dadurch richtig zu machen? Sie selbst relativiert: „Meine Oma hat Urlaub am Bauernhof angeboten, meine Eltern führten ein Gasthaus. Ich selbst bin auf die „Knödelakademie“, also eine HILLA, gegangen.“

Während ihrer Zeit bei der Uno hätte sie als Mensch wachsen können, was es ihr nun erlaube, die Rolle als Gastgeberin besser auszufüllen. „Hospitality ist heute eine riesige Industrie. Was wir versuchen, ist aus unserer Kleinheit den Vorteil der Flexibilität zu ziehen“, sagt Köck. Wenn sie in einem ihrer Häuser sei, versuche sie immer die Außenperspektive, jene des Gasts, einzunehmen und die Dinge den Bedürfnissen anzupassen.

„Ein Hotel ist wie das Leben. Es ist steten Veränderungen unterworfen“, meint Köck. Eine Sache sei allerdings unverändert wichtig: ungekünstelte Gastfreundschaft. „Ich denke immer noch an das Lächeln meiner Oma, wenn sie einem Gast die Tür geöffnet hat.“

www.torelboutiques.com



„In Hotels bekomme ich Depressionen“

Robert Hollmann hat die Hotelfachschule besucht, ist ausgebildeter Koch und leidenschaftlicher Schauspieler. „Nur blöderweise spielte ich gerade zu dem Zeitpunkt am Berliner Schlosspark Theater, als es schließen musste.“

Also geht Hollmann 2002, wie er sagt „ein bisschen frustriert“ zurück nach Wien, besucht seine Schwester in ihrer Ordination im 1. Bezirk – und ist sofort gefangen von der Atmosphäre der leeren Räume darüber. 2003 eröffnet er



dort das Hotel Beletage mit dem Anspruch, „ein Zuhause auf Zeit“ zu bieten. „Ich hasse Hotels, das ist wirklich kein Werbeslogan. In den meisten dachte ich mir, wenn ich hier drei Tage bleiben muss, bekomme ich Depressionen.“

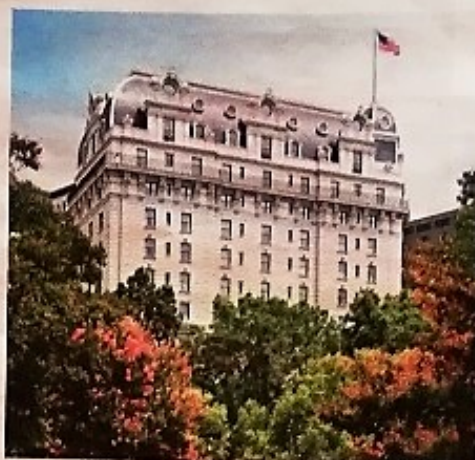
Der 52-Jährige glaubt nicht, dass guter Service und das Gefühl von einem Zuhause einander ausschließen. „In der Beletage kommen die Leute ins Pyjama zum Frühstück – das sehe ich als großes Kompliment. Gleichzeitig verstehe ich, dass es die Leute in einem Hotel zumindest nicht weniger schön als daheim haben wollen.“ Dieses Konzept (handverlesene Einrichtung, gemütliche Rückzugsorte) nehmen er und seine Frau Petra ein Jahrzehnt später nach Sri Lanka mit, wo sie 2013 das Hotel „Underneath the Mango Tree“ eröffnen.

Was danach folgt, ist die konsequente Fortsetzung des Gedankens, lieber ein temporäres Zuhause als ein Hotel bieten zu wollen. Hollmann richtet Cottages auf der Turracher Höhe ein, er stattet ein Appartement in Paris und ein Haus am Meer bei Triest aus. „An Triest hängt mein Herz, in Sri Lanka bin ich Hotelier. Noch mehr Hotels zu eröffnen war jedenfalls keine Option. Man kann als Hotelier nicht auf mehreren Hochzeiten gleichzeitig tanzen.“

www.hollmann.eu.com



„Nicht noch mehr Hotels!“, sagte sich Robert Hollmann (52) und eröffnete zuletzt ein Hideaway mit privatem Meerzugang bei Triest.



„Als Gastgeber haben wir uns neutral zu verhalten“

Das Willard kann man viel eher als das Zentrum Washingtons bezeichnen als das Kapitol, das Weiße Haus oder das Außenministerium“, schreibt die *New York Times* über das seit 1818 existierende und seit 1901 im aktuellen Gebäude residierende Luxushotel. Unzählige US-Präsidenten haben hier übernachtet, die Inaugurationen zu den Präsidentschaftsantritten von George H. W. Bush und Bill Clinton wurden ebenfalls in diesem Haus abgehalten, Mark Twain soll im Willard zwei seiner Werke geschrieben haben. Martin Luther King Jr. verfasste hier 1963 seine Rede „I Have a Dream“. Und was tut sich dort in diesen Tagen? Seit 2017 hat das zu Intercontinental gehörende Hotel erstmals einen Österreicher als Direktor.

Der Steirer Markus Platzer ist seit 25 Jahren für die Gruppe tätig und erlebt diese Position als Herausforderung: „Washington ist erfüllt von Diplomatie. Da ist es angebracht, dass man selbst Fingerspitzengefühl mitbringt – aber ich denke, die Österreicher kriegen das ganz gut hin.“ Diskretion ist vor allen anderen Dingen wichtig: „Bei uns treffen Konzerne wichtige Entscheidungen, und Diplomaten führen heikle Verhandlungen. Da haben wir uns hundertprozentig neutral als Gastgeber zu verhalten. Wir kommentieren auch nichts, aber durch die sozialen Medien dringen immer öfter Informationen nach außen. Das macht uns das Leben nicht immer leicht.“



Welchen Gast hätte der 52-Jährige gerne einmal getroffen? „Ganz klar Abraham Lincoln. Er hat lange hier gewohnt, bevor er Präsident wurde. Wir bewahren im Hotel noch immer seine Patschen auf“, sagt Platzer.

washington.intercontinental.com

Markus Platzer (52) muss im Willard Hotel, das auch eine pecktsche Bühne in Washington ist, viel Fingerspitzengefühl beweisen.

„Was wahr ist, bestimmt der Gast“

Dutzende hohe nationale internationale Auszeichnungen hat das Lefay-Resort Gardasee seit 2009 erhalten – weil es wohl zu den besten Spas der Welt gehört. Nun könnte selbstbewusst entgegenhalten, das Dichte an erstklassigen Wellness- und SPA-Angeboten weltweit nirgendwo höher ist als Österreich. Warum also als Kärntner Hoteldirektorin in Italien werden?

Eveline Hanke war schon in jungen Jahren vom Gardasee begeistert.



arbeitete immer wieder dort. „Vorse Jahren wurde ich dann mit der Leitung eines Fünf-Sterne-Hauses am Garda betraut – nicht von diesem“, erzählt. „Die Denkweise und die Werte halten sich nicht mit meinen gedeckt, ich habe ich das Haus wieder verlassen.“

Bei Lefay seien die Vorstellungen dieselben, wie ein Hotel funktioniert. „Jeder Gast soll sich wie der eine wichtige Gast fühlen, jeder einzelne ein VIP“, meint Hanke. Dafür müsse sich in die Denkweise des Gasts hinein versetzen können. „Es gibt immer unterschiedliche Sichtweisen. Aber was unserer Business richtig und wahr bestimmt letztlich der Gast.“

Die 50-Jährige ist sich bewusst, dass die Konkurrenz unter hervorragend Spa-Hotels groß ist. „Unser Vorteil ist, dass wir mit Wellness nicht das Spa meinen, sondern den Begriff als Lebensgefühl verstehen. Und dieses Gefühl ist Gardasee besonders: ein bisschen östlich reichlich, aber zum Glück elastischer.“

Über ihre Mitarbeiter sagt Hanke etwas Bemerkenswertes: „Sie müssen mich überall dort vertreten, wo ich nicht in Person um das Wohl der Gäste kümmern kann. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter ist demnach genauso wichtig wie die der Gäste.“

lefigardas.lafayresorts.com



Eveline Hanke (50) meint, im Lefay-Resort soll jeder Gast wie ein VIP fühlen. Damit das funktioniert, muss es auch den Mitarbeitern gut gehen.