

Moderner 4 Sterne-Hotelservice in der Lebkuchenstadt

Weiterempfehlungsgarantie für das Nürnberger AROTEL dank Personalruf-Pager

In der Gastronomie und Hotellerie kann es gar nicht schnell genug gehen. Ganz besonders hoch sind die Erwartungen an 4*-Häuser, wie das Best Living Hotel AROTEL in Nürnberg. Um Kunden einen optimalen Service zu bieten, setzt das Hotel seit 2008 auf ein modernes Kommunikationskonzept mit Pagern.

Das Hotel in der Frankenmetropole wurde 1985 eröffnet und steht seit Ende 2007 unter der neuen Leitung von Miriam Roth. Das Motto des AROTEL - Wohnen, Tagen, Feiern, Wohlfühlen - spiegelt sich im Angebot wider.

„Wir möchten das Hotel ganz auf die Wünsche der Gäste ausrichten und eine Wohlfühlgarantie aussprechen können“, sagt die stellvertretende Geschäftsführerin Miriam Roth.

So gibt es neben 200 kostenlosen Parkplätzen direkt am Hotel weitere Annehmlichkeiten, wie Wireless-LAN im ganzen Gebäude für den schnellen Internetzugang, Appartements mit Whirlpool-Badewanne, sowie einen weitläufigen Saunabereich, der mit seiner Einrichtung in freundlichen Holztönen, der bunten Früchte-Theke, Finnischer Sauna, Whirlpool und Massage, Entspannung vom Alltag bietet.

Kulinarisch haben die Gäste die Wahl zwischen der traditionellen Küche des Fränkischen Wirtshauses und dem Restaurant Pfeffermühle, das eine Mischung aus internationalen und regionalen Spezialitäten mit einem Schwerpunkt auf Pfeffergerichte offeriert.

Unter den Gästen des AROTEL finden sich neben Messebesuchern auch Familien und Paare. Regelmäßige Aktionspakete mit Pauschalpreisen ermöglichen ein günstiges Wochenende in der Frankenmetropole, sei es für den Besuch des Nürnberger Zoos und Eisbärin Flocke, oder im Winter für entspannte Stunden auf dem Nürnberger Christkindlesmarkt.

Kundenwünsche ernst genommen

„Als Hotelbetreiber achten wir darauf, dass alle Gäste unser Haus zufrieden verlassen, denn nichts schädigt den Ruf so sehr wie eine negative Bewertung auf einem Verbraucherportal. Dementsprechend hoch ist die Messlatte für den Kundenservice im Best Living Hotel AROTEL. Unbedingt gehört dazu, Kundenwünsche ernst zu nehmen und schnell auf Anfragen zu reagieren“, so Miriam Roth.

Um die Geschäftsleitung und andere wichtige Mitarbeiter unabhängig von deren Aufenthaltsort jederzeit zu erreichen, hat sich das Hotel im Sommer 2008 für ein modernes Kommunikationskonzept entschieden. Während ihrer Schicht tragen die Mitarbeiter einen kleinen Funkmeldeempfänger bei sich, der kaum größer als eine Scheckkarte ist.



Die Nachrichten werden bei Bedarf von der Rezeption über eine Basisstation an die Pager versandt. Für den Versand der Mitteilung entstehen keine zusätzlichen Kosten.

Miriam Roth: *„Der Einsatz von Handys als Personalrufsystem kam für uns nicht in Frage. Die Nummernvergabe gestaltet sich komplizierter als man denkt. Außerdem sind Handys schwer und lassen sich schlecht am Kostüm oder Anzug befestigen. Zudem sind die Telefongebühren schwer kalkulierbar, wir wollten ja keine Privatgespräche unterstützen.“*

Da in der Vergangenheit bereits gute Erfahrungen mit Funkmeldeempfängern gemacht wurden, die jedoch nach jahrelangem Einsatz kaputt gingen, entschloss sich die Hotelleitung für ein neues, besseres Pager-Konzept. Die neuen Geräte sollten intuitiv bedienbar, robust und leicht sein.

Die Wahl fiel schnell auf den australischen Anbieter CommtechWireless, dessen Produkte in Deutschland exklusiv über die **HMK GmbH** erhältlich sind und weltweit in unzähligen Hotels und Restaurants zum Einsatz kommen.

„Die Pager konnten nach wenigen Minuten in Betrieb genommen werden und überzeugen vor allem mit ihrer Reichweite von über einem Kilometer. Sie funktionieren problemlos in unserem weitläufigen Gebäude, den Aufzügen, Kühlhäusern, im Keller und sogar in der Villa nebenan. Die Lösungen anderer Anbieter setzten teilweise die Installation einer Dachantenne voraus, was bei CommtechWireless nicht notwendig ist. Im Vergleich zum Vorgängersystem ist das akustische Signal lauter und geht nicht so schnell im Hotelbetrieb unter“, sagt Miriam Roth. Gibt es beispielsweise ein Problem mit einer Zimmerbuchung, wird die Nachricht direkt an den zuständigen Abteilungsleiter geschickt.

Dessen Pager blinkt und vibriert und auf dem beleuchteten Display wird die Nummer angezeigt, unter welcher der Rückruf erfolgen kann, um die Anfrage zu klären. Das Best Living Hotel AROTEL nutzt die Pager der Baureihe CommtechWireless 7900, die mit Hilfe eines Clips einfach an der Kleidung befestigt werden können. Auf dem beleuchteten Display lassen sich Textnachrichten auch auf dem Sprung gut ablesen. Der Pager speichert bis zu 60 Nachrichten bei 500 Zeichen pro Nachricht. Sieben Pager sind derzeit im AROTEL im Einsatz.

„CommtechWireless bietet das attraktivste Preis-Leistungsverhältnis. Die Pager tragen heute alle wichtigen AROTEL Mitarbeiter bei sich – der Hoteldirektor ebenso wie Abteilungsleiter, Restaurantleiter und der Haustechniker. Dies garantiert uns optimale Erreichbarkeit, um den Wünschen der Gäste schnell nachzukommen und ihnen dadurch einen hoffentlich unvergesslich schönen Aufenthalt in unserer wunderbaren Lebkuchensstadt zu bescheren“, resümiert Miriam Roth.

