



Mit Qualität zur Spitze

Hundert Einheiten, darunter solche De-luxe-Suiten.

Es ist das mit Abstand spektakulärste, qualitativ anspruchsvollste, aber auch wirtschaftlich waghalsigste Hotel-Projekt in Österreich: das Schlosshotel, das seit gut eineinhalb Jahren in der Veldener Bucht für Furore und Aufbruchstimmung sorgt. Hundert exquisite Einheiten, Wellness-Spa, Tagungszentrum – und mit Silvio Nickol ein Star Koch, der innerhalb dieser Zeit zwei Michelin-Sterne erkochte. Betrieben wird das Schloss Vel-

den von der Luxus-Hotelmarke „Capella“, die vom Deutschen Horst Schulze gegründet wurde und ihren Sitz in Atlanta hat. Schulze war zuvor Präsident der Luxus-Gruppe Ritz-Carlton, bis diese vom Konkurrenten Marriott übernommen wurde. HGV PRAXIS sprach mit Capella-Chairman Horst Schulze über das Thema Qualität. Darüber wird der Deutsche auch beim ÖHV-Kongress in Velden sprechen.

✘ Herr Schulze, wie lautet Ihre persönliche Definition von Qualität?

Schulze: Es nicht dem Zufall zu überlassen.

✘ Qualität ist ein überstrapazierter Begriff. Wie lässt sich verhindern, dass er zur hohlen Phrase verkommt, wie verhindern Sie es in Ihrem Unternehmen?

Schulze: Es ist keine Phrase. Es ist ein normaler Arbeitsgang, in

dem jeder Angestellte Teil des Denkens ist und nicht nur der Erfüller einer Arbeitsfunktion, wie es z. B. ein Stuhl wäre.

✘ Die Einführung von Standards gilt mittlerweile weltumspannend als Königsweg, wenn es um Sicherstellung von Qualität geht. Kritiker meinen, es sei eine Nivellierung nach unten. Wie beurteilen Sie das?

Schulze: Ohne Standards ist alles dem Glück überlassen.



Capella Schlosshotel Velden.

Kulinarischer Shooting-Star mit drei Hauben und zwei Sternen: Silvio Nickol.



✘ Sie selber haben Capella Service-Standards verpasst, die eher sophistisch anmuten. Es ist darin unter anderem von Leidenschaft, Respekt, Erlebnis, Würde und Aufmerksamkeit die Rede. Was unterscheidet Capella von jenen, die ähnliche oder gleiche Botschaften vermitteln?

Schulze: Auch für die von Ihnen genannten Begriffe, wie Leidenschaft und Respekt usw., haben wir Systeme, die all das sicherstellen und gewährleisten. Es ist nicht nur gut klingendes Gerede.

✘ Und wie erzeugen Sie diesen – sagen wir mal – Spirit of Capella?

Schulze: Ich nenne hier nur zwei Dinge: täglich stattfindende Meetings und intensive Kommunikation sowie das Prinzip der „offenen Tür“, das für alle Mitarbeiter gilt.

✘ Trotz aller sophistischen Anmutung muss auch Ihr

Unternehmen Gewinn erwirtschaften. Es gibt Unternehmen, die das sogar in ihren Leitbildern verankert haben. Sie klammern das bewusst aus?

Schulze: Im Gegenteil, der erste Satz in unserem Leitbild lautet: Wir betreiben das Geschäft, um Werte zu schaffen und gute Ergebnisse für unsere Eigentümer zu erzielen. Wir tun das, indem wir Excellence anbieten und verkaufen.

✘ Inwieweit sehen Sie sich in Ihrem Bemühen nach kompromissloser Qualität und exklusivem Erlebnis für Gäste auf dem richtigen Weg, wenn täglich Horrormeldungen über Milliardenverluste kreuz und quer über den Erdball jagen? Davon muss ja gerade das Luxussegment, in dem Sie tätig sind, betroffen sein.

Schulze: Ein Luxushotel muss sich erst etablieren und das dauert seine Zeit. Jeder im Gewerbe weiß, das sind drei bis vier Jahre.

Capella-Gründer: Horst Schulze.

Danach ist man die erste Wahl – in guten und in schlechten Zeiten, denn man bietet Wert.

✘ Als gebürtiger Deutscher ist Ihnen die österreichische Mentalität nicht fremd, schon gar nicht die des Tourismus. Was schätzen Sie an der österreichischen Hotellerie und Gastronomie und was halten Sie für verbesserungswürdig?

Schulze: Weltklasse Hotels, Traumlandschaften – Wien ist eine der schönsten Städte der Welt. Nur die Welt weiß von all diesen Assets wenig bis nichts. Hotellerie und Industrie und alle Beteiligten sollten hier viel besser zusammenarbeiten. Denn eines ist ganz klar: Zuerst kommt die Destination und dann kommt erst das Hotel.

Herr Schulze, vielen Dank für das Gespräch. -sax-



Gemeinsam stark!

„Unser Ziel ist, es als Komplettausstatter, als Bindeglied zwischen Architekten und Hoteliers, termingetreu und in hoher qualitativer Fertigung alle Hotelprojekte erfolgreich durchzuführen.“

VOGLAUER
— hotel concept

HGVPRAXIS

www.hgvpraxis.at

24. ÖHV-Sondernummer 2009

Sondernummer 24/2009 · Verlagspostamt 2380 Perchtoldsdorf P.b.b. · GZ 02Z032690 M · Sendung zur ermäßigten Gebühr

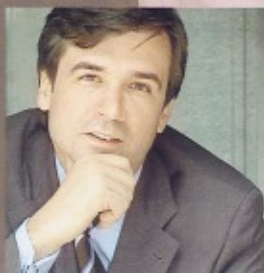
Mitarbeiter, Gast und Unternehmer: Erfolgsmultiplikator Mensch

ÖHV-Hotelierkongress 2009

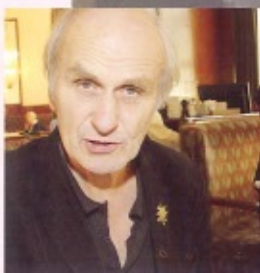
Casineum Velden, Wörthersee, 12. bis 14. Jänner 2009

Voglauer Möbelwerk
Gschwandtner&Zwilling GmbH&CoKG
Hr. Markus Torggler
Pichl 55
5441 Abtenau

Hermann Scherer:
Mit Mut und Leidenschaft zum Erfolg



Roland Girtler:
Kellner kann nicht jeder sein



Roman F. Szeliga:
Humor im Hotel – darf's ein bisschen mehr sein

