

TW INTERACTIVE

# Machen Tagungshotels glücklich?

Verstehen Tagungshotels die Anforderungen der Veranstaltungsplaner? Bieten die Tagungshotels wirkliches Veranstaltungswissen oder ziehen sie sich zurück auf Zimmer-, Raum-, Speisen- und Getränkepauschalen?

► **Das Thema bewegt, denn mehr als 80 Veranstaltungsplaner teilen ihre Einschätzungen mit uns.** Kompetente Ansprechpartner machen den Unterschied und nach Ansicht der Befragten macht die Tagungshotellerie in dieser Frage einen guten Job: 18% bewerten die MICE-Kompetenz der Hoteliers mit „sehr gut“ und 61% mit „gut“. Das kann sich

sehen lassen. Nicht ganz so beliebt sind die berühmten Tagungspauschalen der Hotels. Individuelle Leistungen sind zunehmend gefragt. 23% können mit den pauschalierten Angeboten nichts anfangen. 48% finden sie noch gut. Nur 12% finden, dass die Pauschalen ihrem Bedarf sehr gut entsprechen.

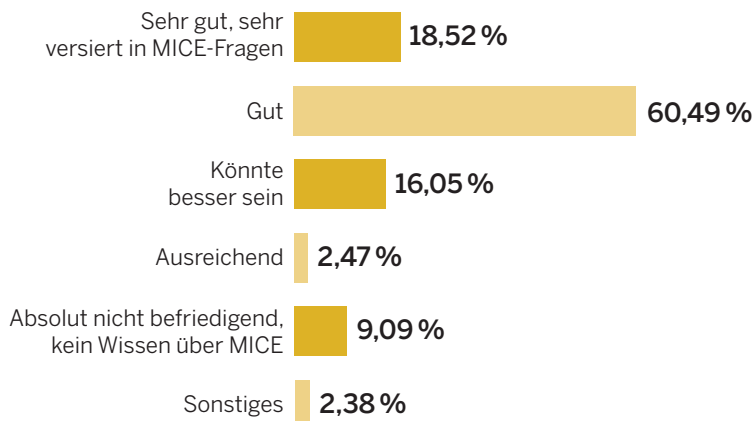


Als Herausgeberin der **tw** kommentiert die Branchenexpertin **Gabriele Schulze** regelmäßig aktuelle Entwicklungen im MICE-Bereich. Die Inhaberin von marketing4results, Berlin, ist eine gefragte Beraterin, Moderatorin und Schulungsleiterin.

 **E-MAIL:**  
schulze@tw-media.com



## Wie MICE-Kompetent sind Ihre Ansprechpartner in Tagungshotels?

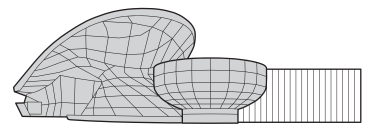
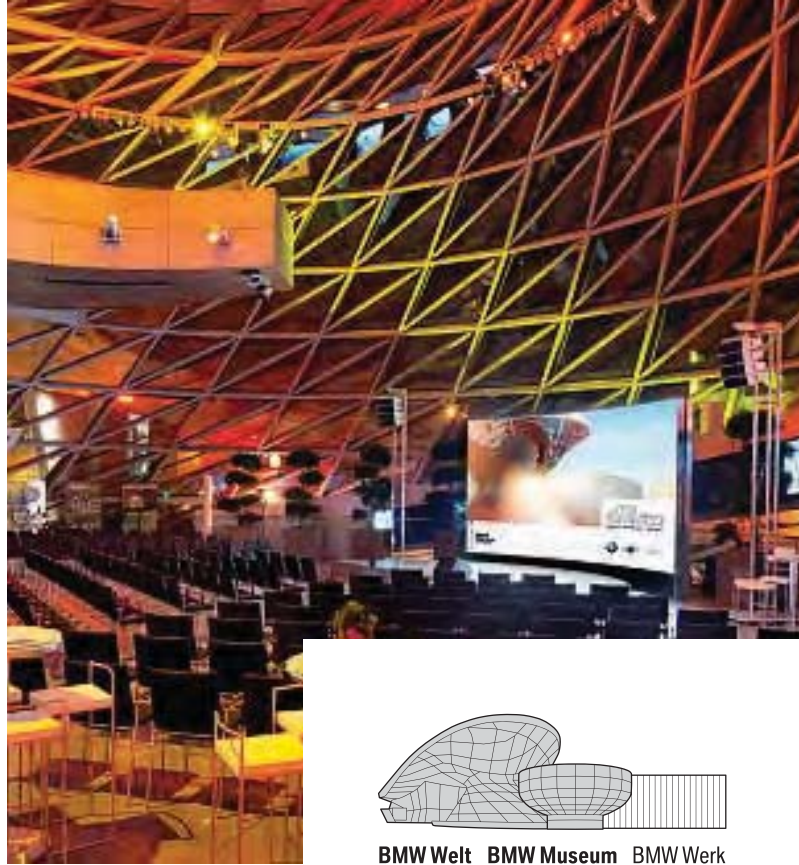


QUELLE: TW / © TW-GRAFIK

Kompetente Ansprechpartner machen den Unterschied.

## DAS ERWARTEN UNSERE LESER

- „Wichtig ist, alles aus einer Hand, das heißt einen kompetenten Ansprechpartner von der Angebotsabgabe bis zur Endabrechnung, zu haben.“
- „Wenn ich eine individuelle Anfrage bezüglich Verpflegung und Getränken im Rahmen von Tagungspauschalen stelle und genau definiere, so erhalte ich zu 90 % die Standard-Tagungspauschale angeboten. Ich frage mich jedes Mal: Hat meine Anfrage niemand gelesen, oder lesen wollen, oder können die nicht darauf eingehen?“
- „Schön wäre es, ohne Nachfrage Infos zur zeitlichen (nicht nur km) Entfernung zu Kongresszentrum, Flughafen, Incentive Sites zu bekommen. Auch zu Parkmöglichkeit/Kosten.“
- „Die Qualität der Matratzen, Kissen und Decken ist in der Regel kaum befriedigend. Hier wäre mehr Qualität wünschenswert. Im Gegenzug könnte man Hightech in den Zimmern abspecken. Während Tagungen ist dazu sowieso keine Zeit.“
- „Ich hätte gerne möglichst einen Ansprechpartner für die ganze Planung, nicht wechseln, weil Urlaub geplant ist, dann lieber gleich weitergeben.“
- „In den meisten Punkten bin ich zufrieden, die Angebote und Beratungen sind gut, auf meine Nachfragen wird schnell reagiert. Was mir nicht gefällt, sind Exklusivverträge mit Technikfirmen, weil die dann ziemlich schnell ein Monopolverhalten entwickeln. Vor Ort ist die Zusammenarbeit immer gut, aber im Vorfeld lassen sie schon heraushängen, dass wir sie nehmen müssen. Mir würde es besser gefallen, wenn wir eigene Technikfirmen beauftragen könnten und das Hotel uns zwei oder drei Firmen empfiehlt, die das Haus auch kennen.“
- „Ich wünsche mir ‚1‘ Ansprechpartner im Tagungshotel, der vor- und auch nachbereitet.“
- „Besser zuhören und den Kunden ausreden lassen.“
- „Bei langjähriger Zusammenarbeit klappt es am besten. Neue Standorte sind immer schwierig. Heute kommen die Anmeldungen eher kurzfristig im Gegensatz zu vor zehn Jahren. Aber die Hotels halten da nicht mit. Da gibt es oft Stornofristen von drei Monaten. Da liegen mir höchstens eine Handvoll Anmeldungen vor. Die Masse kommt ab ca. sechs Wochen vor Veranstaltungsbeginn. So muss ich pokern oder setze eine Menge Geld in den Sand.“
- „Ich habe oft Gäste aus den USA, die einen anderen Servicestandard gewohnt sind. Die Hotelbar sollte schon auch nach 23 Uhr geöffnet sein. Jaaaa, das gibt es, dass die Hotels dann sagen: „Nein, hier ist heute kein Service.““



BMW Welt BMW Museum BMW Werk

## WO FASZINATION ZU HAUSE IST.

**MIT DEM BMW WELT EVENT FORUM WIRD  
IHRE VERANSTALTUNG ZUM EINZIGARTIGEN ERLEBNIS.**

Ein Event der Extraklasse hat viele Erfolgsfaktoren – beim BMW Welt Event Forum kommen sie alle zusammen: visionäre Architektur, multifunktionale Raumkonzepte, innovative Medien- und Tagungstechnik, professionelles Projektmanagement, zahlreiche gastronomische Möglichkeiten sowie das Flair einer außergewöhnlichen Metropole.

Ein Konzert für 1.000 Besucher, oder Kamingsprache in der BMW Welt? Eine stilvolle Feier im BMW Museum? Oder eine Kombination der beiden exklusiven Locations? Wir bieten Ihnen vielfältige Optionen, um einzigartige Erlebnisräume nach Ihren Wünschen und Konzepten zu schaffen – bis hin zur Integration der faszinierenden Marken der BMW Group. Entdecken Sie Ihre Möglichkeiten unter: [www.bmw-welt.com](http://www.bmw-welt.com)

Besuchen Sie uns vom 19.11.2013 bis 21.11.2013 auf der EIBTM in Barcelona.

Bei Interesse kontaktieren Sie uns unter:

Telefon: +49 89 382-57262, E-Mail: [eventforum@bmw.com](mailto:eventforum@bmw.com)

**BMW  
GROUP**



**Rolls-Royce**  
Motor Cars Limited

## NEUE UMFRAGE

Beteiligen Sie sich an unserer aktuellen Umfrage auf [www.tw-media.com](http://www.tw-media.com) zum Thema „Zertifizierungen: Kundenfang oder Qualitätsnachweis?“. Unter allen Teilnehmern verlosen wir einen Gutschein für eine Übernachtung für 2 Personen im Wert von 150 € in einem Carlson Rezidor Hotel. Die Umfrage läuft bis zum 29. Januar 2014.

TW-UMFRAGE SPONSORED BY: 



Das Radisson Blu Hotel Köln bietet seit zehn Jahren internationalen und regionalen Veranstaltern den perfekten Rahmen für Tagungen und Events in Köln. Seit November 2013 setzt das Hotel zudem für Veranstaltungskunden neue Akzente: Futuristisches Design, edle schwarze, graue und silberne Farbtöne, moderne Multimedia-Technologie sowie neue Designer-Möbel aus dem Hause Brunner lassen den Veranstaltungsbereich im Erdgeschoss in neuem Glanz erstrahlen. Im Rahmen umfangreicher Modernisierungsarbeiten werden fünf der insgesamt zehn Meeting-Räume und das Pre-Function-Areal mit zusammen 795 m<sup>2</sup> Fläche erneuert. Das Vier-Sterne-Designhotel im Herzen der Domstadt entwickelt damit seine hochwertige Angebotsqualität zeitgemäß weiter. Das Hotel verfügt über 393 Zimmer und Suiten und befindet sich direkt gegenüber der Koelnmesse und in unmittelbarer Nähe zur Lanxess Arena. Der Kölner Dom und das historische Stadtzentrum lassen sich in nur wenigen Minuten mit dem Nahverkehr erreichen. Alle Räume bieten Tageslicht, modernste Konferenztechnik und High-Speed-Internet-Zugang für Tagungsteilnehmer.

 **WEB:** [www.radissonblu.de/hotel-koeln](http://www.radissonblu.de/hotel-koeln)

Mit der „Hardware“, also Tagungsraum und Tagungstechnik, sind immerhin 74% zufrieden oder sehr zufrieden. Allerdings bewerten 25% der Umfrageteilnehmer zwischen „könnte besser sein“ und „absolut nicht befriedigend“.

Die letzte Frage wollte herausfinden, welche besonderen MICE-Dienstleistungen die Veranstaltungsplaner gern nutzen würden. Fast eine Selbstverständlichkeit ist die Angebotserstellung innerhalb 24 Stunden, ebenso wie die Unterstützung bei der Beschaffung aller gewünschten technischen Finissen und die Hilfe bei der Organisation des Rahmenprogramms. In diesen Bereichen liefert die Hotellerie zur Zufriedenheit der Befragten.

Beratungen zu klimaneutralen Veranstaltungen bzw. Green Meetings sind nur für 20% der Befragten ein wichtiger Service. So wird er auch kaum angeboten, einige wenige Anbieter profilieren sich in diesem Bereich. Ein professionelles Angebot an regionaler, biologisch geprägter Küche findet da schon mehr Zustimmung bei den Planern (über 40%), wird aber zu selten angeboten. Das gilt auch für professionelle Konzepte zur Sicherung der per-

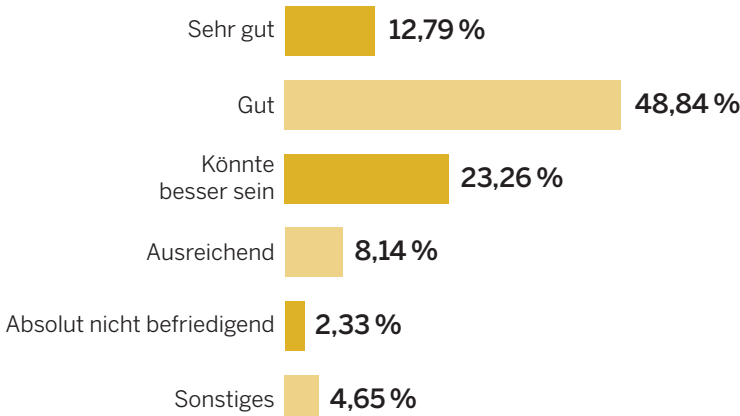
sönlichen Gegenstände im Tagungsraum (Laptop, Aktentasche, Tablet-PC) und schnelle Onlinedienste wie Breitband-Internet und im Preis enthaltenes WLAN für die Teilnehmer. Hier scheint aus Sicht der Veranstaltungsplaner noch Handlungsbedarf zu bestehen.

Diesen Teilnehmern der Umfrage sollten Tagungshotels zuhören. 3% verantworten ein MICE-Jahresbudget von mehr als 1 Mio. €, 7% von über 500 000 € und 22% geben mehr als 250 000 € aus.

GABRIELE SCHULZE

Beratungen zu Green Meetings sind nur einem Fünftel wichtig.

### Wie genau treffen die häufig angebotenen Tagungspauschalen Ihren Bedarf hinsichtlich benötigter Leistungen?



QUELLE: TW / © TW-GRAFIK

### Conference hotels in stride with event organizers?

Do convention hotels really understand event organizers' needs? Do they command genuine event-staging know-how or is their expertise restricted to offering package deals for rooms, facilities, food and beverages? This is actually a significant issue, as more than 80 event organizers have shared their thoughts with us. Competent contact partners make a difference, and according to survey responses, conference hotels in this respect are doing a good job.