

DAS LETZTE

Schrecken im Lift

Schreckliches passiert in den Liften mancher Hotels. Nein, hier sind weder klaustrophobische Panikattacken, Absturzszenarien oder Gedanken aus Steven Tylers bekanntem Song gemeint. Es geht um viel profanere Dinge.

So fristen die Fahrstühle mancher Hotels ein unrühmliches Schattendasein. Genutzt als Transportmittel, manchmal durch Wäschewägen mit den Vorzugsschaltungen des Housekeepings für Gäste sogar unzugänglich, werden sie oft als lästige Notwendigkeit gesehen. Kosten für Wartung und Aufzugswärtereschulungen verstärken das negative Image. Dass die Lifte unbeliebt sind, zeigt sich in diesen Betrieben mit kargem und verkratztem Inneren, veralteten Aushängen oder fehlender Etagenbeschriftung.

Doch ein Lift kann viel mehr sein als reines Transportmittel. Die Anreise des Gastes und der Check-in an der Rezeption finden im öffentlichen Bereich statt. Der Lift ist oftmals der erste Schritt in die Privatsphäre. So kann der erste Eindruck entsprechend positiv oder negativ verstärkt werden. Doch auch während des Aufenthalts bietet ein Fahrstuhl, sofern man das Glück hat alleine zu „reisen“, für ein paar Sekunden unbeobachtete Privatsphäre. Im unbedingt notwendigen Spiegel lässt sich das eigene Erscheinungsbild schnell kontrollieren und korrigieren. Ein angenehmer Geruch, Musik und Sauberkeit schaffen eine angenehme Atmosphäre zum kurzen innerlichen Rückzug.

Darüber hinaus bietet ein Lift auch Möglichkeiten zum Zusatzverkauf. Nur hier ist der Gast für ein paar Sekunden gefesselt und kann gar nicht anders, als einen attraktiv gestalteten Aushang zu lesen. Allerdings ist darauf zu achten, dass komplette Speisekarten oder zu lange Texte den zur Verfügung stehenden Zeitrahmen einer Liftfahrt sprengen. Attraktive Layouts, knappe Texte und klare Infos können das ein oder andere beim Gast bewirken.

Betrachten Sie Ihren Lift als Mitarbeiter. Er befördert Ihre Gäste, schenkt ein kleines Stück Privatsphäre und verkauft Ihr Angebot. Das ist doch was!

Bereits seit 2009 führt **Thomas Gruber** (www.green-apple.de) mit seinem Hotelberatungsunternehmen green apple Mystery-Guest-Besuche durch. Trotz unterschiedlichster Hotels und ganz gleich, ob er selbst oder einer seiner Kollegen unterwegs ist: Es fallen immer wieder die gleichen Dinge auf. In dieser Serie werden die typischen Punkte angesprochen und Ideen für einfache Lösungen vorgestellt.



—
Der Fahrstuhl bietet für ein paar Sekunden unbeobachtete Privatsphäre.
—