

Anzahl der Liegeflächen im Innenbereich – das Dilemma im gehobenen Spa-/Wellness-Segment

Stellen wir uns folgende Situation vor:

- Ein Hotel hat 100 Zimmer (DZ)
- Auslastung am Wochenende: 90%, also 180 Hotelgäste
- Anzahl Liegeflächen im Spa-Innenbereich: 75

Von den 180 Gästen kommen mindestens 90 zum Entspannen. Mit absoluter Sicherheit gibt es mindestens eine Handvoll Gäste, die sozusagen „stehen“ müssen.

Ab 4-Sterne entspricht das nicht mehr den Erwartungshaltungen der Kunden.

Ergebnis: Beschwerden und Kompensation – was niemand mag!

Das ist die eine Seite der Medaille in Bezug auf Hotelgäste.

Die Kehrseite der Medaille betrifft externe Gäste, sprich Tagesgäste.

Da die Auslastung der Zimmer bekannt ist, wird im Voraus entschieden, dass am Wochenende keine Tagesgäste im Spa angenommen werden können.

Damit nehmen Hotel und Spa in Kauf, dass einfach mal 100.000 Euro Nettoumsatz im Jahr „verbrannt“ werden. Und das nur wegen ein paar Liegen!

Auch hierzu ein einfaches Beispiel aus der Praxis:

- Eintritt für Tagesgäste = 75€ netto/Person
- 10 Personen/Tag = 750€
- 52 Wochenenden im Jahr = 104 Tage
- 104 Tage x 750€ = 78.000€ im Jahr
- 10 Feiertage x 750€ = 7.500€ im Jahr
- Summe: 85.500€ Nettoumsatz pro Jahr
- Davon 15% F&B-Umsatz = 12.825€ im Jahr
- Gesamt: 98.325 Euro Nettoumsatz pro Jahr

100T€ fehlender Umsatz, weil die Anzahl der Liegeflächen im Innenbereich falsch geplant wurde!

Und bei dem Beispiel von 0,75 Liegeflächen pro Zimmer habe ich ein positives Beispiel gewählt.

Im Durchschnitt in Deutschland liegt die Verhältniszahl zwischen 0,3 – 0,6 – was völlig inakzeptabel ist, weil von Gästeorientierung und –service keine Rede sein kann.

Als mögliches Argument kommt die Aussage: „Ich habe keinen Platz mehr für Erweiterung oder kein Investitionsbudget für eine Erweiterung“.

Das klingt durchaus logisch und plausibel. Aber nur auf den ersten Blick.

Ich habe bisher noch keinen Wellness-/Spa-Bereich gesehen, wo es mit innovativen Lösungen nicht möglich gewesen wäre, die Anzahl der Liegen zu erhöhen.

Um bei dem eingangs erwähnten Hotelbeispiel von 100 Zimmern und 75 Innen-Liegeflächen zu bleiben, ist idealerweise eine Aufstockung um 25 Liegeflächen erforderlich.

Dann stehen 100 Liegeflächen für 100 Zimmer zur Verfügung, also ein Verhältnis von 1:1.

Das ist die generelle Faustregel, mit der Wellnesshotels ab 4 Sterne aufwärts arbeiten sollten.

Wenn als Preis für eine gute Liege 500€ veranschlagt werden, bedeuten die 25 Liegen aus dem Beispiel eine Investition von 12.500€.

Betrachten wir die Rechnung der Tagesgäste, dann erwirtschaftet die Investition eine 8-fache Rendite innerhalb eines Jahres.

Und der positive, für die Mitarbeiter an der Spa-Rezeption und am FO motivierende Effekt: Null Beschwerden der Hotelgäste.

Selbst Teillösungen bringen dem Hotel und Spa sofort messbare Ergebnisse in den Hauptkennziffern Umsatz, Gästeservice und Bewertung.

Gern stehe ich bei Fragen oder weiteren Informationen zu diesem Thema zur Verfügung.
Schreiben Sie eine Nachricht oder rufen Sie einfach an unter 0162 - 6 08 52 66.

Bleiben Sie gesund!

Jens Thurm