



EINBLICKE

MERCURE HOTEL WIESBADEN CITY

BERICHT & INTERVIEW MIT MICHAEL MANN

Generalmanager

Mercure Hotel | Wiesbaden City

DIE SITUATION

Das ehemalige „Crown Plaza“-Hotel wurde im Frühjahr 2015 von einer französischen Investorengruppe akquiriert und heißt seitdem „Mercure Hotel Wiesbaden City“. Das Hotel verfügt über 235 Zimmer, mehrere Tagungs- und Konferenzräume, einen Bar-Bereich, ein À la Carte-Restaurant und einen Frühstücksbereich sowie über einen Wellness-Bereich mit Swimming Pool.

Das Mercure Hotel Wiesbaden City positioniert sich als klassisches Business- und Tagungshotel im Markt. Vor der Übernahme arbeiteten acht Köche, drei Kochauszubildende und eine Küchenhilfe im Küchenbereich. Die Hotelleitung entschied, die komplette Hotelgastronomie nicht mit eigenen Mitarbeitern zu führen. Im April 2015 fanden die ersten Gespräche mit Sander statt.



Mercure Hotel Wiesbaden City



Mercure Hotel Wiesbaden City - Restaurantbereich

DAS SANDER-KONZEPT

Nach intensiven Planungsgesprächen zwischen Hotelleitung und Sander Catering stand fest, dass Sander mit einem eigenen Team vor Ort die Komplettbetreuung der gastronomischen Bereiche übernehmen wird. Nach nur sechs Wochen Vorbereitungszeit nahm der Gastronomiebereich des Mercure Hotel Wiesbaden City im Juni 2015 den Betrieb auf.

Aufgaben:

- Konzeption einer gesamtheitlichen Gastronomie-Landschaft
- Frühstücksbuffet
- À la Carte-Restaurant
- Bar
- Konferenz- und Tagungsverpflegung
- Room-Service
- Mitarbeiterverpflegung

Unter Berücksichtigung von:

- Disposition, Einkauf und Lagerhaltung der Lebensmittel auf eigene Rechnung
- HACCP-Konzept und Erarbeitung eines Integrierten Management-Handbuchs (IMH)
- Leitung des gesamten Küchenbereiches
- Übernahme der gesamten Administration
 - Warenwirtschaft
 - Personalplanung
 - Produktionsdurchführung
 - Mitarbeiterschulung

Zuständigkeiten:

In enger Abstimmung mit dem F&B Manager des Hauses (Erstellung der Speisekarten, Buffetgestaltung etc.) ist Sander für folgende Bereiche zuständig:

- Bestückung des Frühstücksbuffets – für bis zu 270 Gäste täglich
- Täglich ca. 30 bis 40 À la Carte-Gerichte
- Ganztagsverpflegung für alle Hotelmitarbeiter. Speisepläne werden jeweils für einen festgelegten Zeitrahmen mit einem Mitarbeitervertreter erarbeitet
- Buffetservice auf Anfrage durch den F&B Manager für Veranstaltungen, Tagungen und Seminare bis zu 150 Gästen
- Bereitstellung von ausgewählten Speisen für den Room-Service
- Unterstützung des Barbetriebes mit kalten und warmen Snacks
- Nutzung von Sander Gourmet-Produkten für alle Gastronomiebereiche
- Warenmanagement
- Rechnungslegung

Das Sander-Team vor Ort:

- Ein Betriebsleiter und fünf weitere Mitarbeiter

Die Servicekräfte für alle Gastronomiebereiche werden vom Hotel gestellt. Dies gilt auch für das Personal zur Aufbereitung von Speisen bei Room-Service-Bestellungen nach 22 Uhr.

ERSTE BILANZ

Interview mit Michael Mann, Generalmanager im Mercure Hotel Wiesbaden City.



Michael Mann, Generalmanager, Mercure Hotel Wiesbaden City

Wie bewerten Sie die Aktivitäten im Rahmen der doch recht kurzen Vorbereitungszeit von nur sechs Wochen?

„Wichtig ist zu verstehen, dass es am Anfang nur eine Idee war. In vielen Gesprächen haben wir unsere Idee konkretisiert und mit dem Sander-Team bis zum endgültigen Konzept gemeinsam weiterentwickelt. Und das war schon eine Marathonaufgabe und hat uns alle gefordert. Aber Sander ist mit großem Engagement an die Aufgabe herangegangen. Selbst Peter Sander war immer wieder in die Vorbereitungen involviert. Natürlich gab es am Anfang noch einige Abläufe und Prozesse zu verbessern – hier gilt wirklich „Learning by doing“. Denn auch für uns war es ein Lernprozess. Zum Beispiel, sich nicht in alles einzumischen, wie man es normalerweise von einer eigenen Küche her gewohnt war. Aber heute - nach

fast einem Jahr – kann ich eine mehr als nur positive Bilanz für unser Haus ziehen.“

Ist die Idee des Systemdienstleisters Ihrer Meinung nach auf alle gastronomischen Betriebe in der Hotellerie umsetzbar?

„Ganz sicher für Hotel- und Gastronomiekonzepte wie das unsere. Wir sind darauf ausgerichtet, schlank zu sein und zu bleiben. Die Qualität unserer Speisen ist hoch und wir haben in den letzten Monaten eine hohe Gästezufriedenheit feststellen können. Und auch dies bestärkt uns darin, die richtige Entscheidung getroffen zu haben. Zwei Dinge sind in einer solchen Zusammenarbeit sehr wichtig: Beide Parteien wollen wirklich ein solches Konzept gemeinsam realisieren. Und ein Hotelbetrieb muss sich darauf einlassen, loszulassen und sich aus vielen Prozessen herauszuhalten. Es muss ein gegenseitiges Vertrauen wachsen und weiterentwickelt werden. Ebenso wichtig ist es, aus Küchen- und Service-Team ein einziges Team zu bilden. Und diese Teambildung muss immer wieder aktiv gefördert werden. Aber auch nach fast einem Jahr besteht immer wieder Handlungs- und Abstimmungsbedarf, um Prozesse noch optimaler zu gestalten.“

Welchen Nutzen hat Ihnen die Umstellung tatsächlich gebracht?

„Für mich und die administrativen Abteilungen im Hause ist der Nutzen gewaltig. Wir müssen uns nicht mit der aufwendigen Suche nach Personal befassen. Unsere Lohnbuchhaltung ist entlastet, Personalangelegenheiten wie Krankmeldungen und Urlaubsplanungen entfallen. Zeit ist wahrscheinlich der größte Nutzenaspekt. Wir müssen uns um nichts mehr kümmern und erhalten am Ende des Monats lediglich fünf Rechnungen. Wenn ich heute in unsere Lagerräume schaue, sind diese fast leer. Im Gegensatz zu früher, als alle Produkte vorgehalten werden mussten. Wir sparen durch die wöchentlichen Belieferungen sogar einen Lagerraum komplett ein, der im Rahmen der Umbauarbeiten im nächsten Jahr entfällt. Der so gewonnene Platz wird dann in ein neues Restaurant einbezogen.“



Sander übernimmt die komplette Buffetgestaltung im Mercure Hotel Wiesbaden City.



Mercure Hotel Wiesbaden City - Großer Tagungsraum

SYSTEMDIENSTLEISTUNG

Mehr Zeit, weniger Arbeit und effektive Kostenkontrolle.

„Für alle Beteiligten war es ein neues Betriebsmodell, an das sich beide Seiten zu Beginn der Arbeit erst gewöhnen mussten“, erklärt Peter Sander.

„Nach der manchmal durchaus holprigen Einarbeitungszeit haben wir heute professionelle und effektive Abläufe geschaffen. Die aber auch in der täglichen Zusammenarbeit kontinuierlich verbessert werden, um wirklich optimale Prozesse zu schaffen!“ Vor allem die Erfahrungen unseres Kunden bestätigen, dass das Dienstleistungskonzept „Alles aus einer Hand“ auf allen unternehmerischen Ebenen große Erleichterungen schafft. „Gerade in unserer schnelllebigen und hektischen Arbeitswelt ist der Faktor Zeit fast schon unbezahlbar geworden“, so Peter Sander.

Durch unsere Systemdienstleistung bieten wir unseren Kunden:

- Optimale Budgetplanung
- Transparenz aller Kosten
- Kein Risiko beim Wareneinkauf
- Festpreise pro Person im Buffet- und Tagungsbereich sowie Fixpreise pro Teller im À la Carte-Restaurant
- Kostensicherheit und flexible Kostenanpassung
- Minimierung des Arbeitsaufwandes in allen administrativen Bereichen
- Hohe Qualität und gleichbleibende Gästezufriedenheit