

FIRST CLASS

Management-Magazin für Hotel und Restaurant



EINRICHTUNG

Mehr Service & Komfort für alle!
Barrierefreiheit wird massentauglich

KÜCHENTECHNIK

HACCP ist ein anspruchsvoller
Begleiter – aber es lohnt sich!

HOTELERÖFFNUNG

Ein Wiener Glasturm avanciert zu
Europas neuem Sofitel-Flaggschiff

WELLNESS

Willkommen im neuen Club!
Day Spas im Hotel als Balanceakt

SERVICE-TEST

Spontan frühstücken unter
fünf Sternen? – Meist geht's

KARRIEREGIPFEL

Andreas Kartschoke hat den
Alpenhof Murnau umgekrempelt



Aus Etikette macht sich Andreas Kartschoke wenig. Eine Spitzengastronomie mit einem althergebrachten Service imponiert ihm hingegen sehr. Es ist wohl die Mischung aus Respekt und Pragmatismus, mit der der Direktor dem oberbayerischen Alpenhof Murnau seit über einem Jahr seinen Stempel aufdrückt – und große Gewinne einfährt.

Der Mann der Tat



Auf einen Janker verzichtet er, mit „Herr Direktor“ will er nicht angesprochen werden. Stattdessen geht er mit seinem Team lieber in die hauseigene Kantine. Andreas Kartschoke ist groß, kräftig, seine Stimme warmherzig – und sein Typ ist derzeit im Alpenhof Murnau gefragt. Ob Inneneinrichter hier oder Berater da – der Terminplan ist straff. Doch im Hotel herrscht Ruhe und Harmonie.

Seit Juni 2009 ist Andreas Kartschoke der Direktor des Alpenhof Murnau im oberbayerischen Murnau und will das Haus auch im Umsatzranking wieder dorthin führen, wo es hingehört – „nämlich ganz weit nach vorn“. Dafür hat er vor allem die Reservierungs- und die Marketingabteilung ausgebaut und ein modernes Kostenmanagement mit deutlichen Einsparungen und effizienteren Abläufen etabliert – ohne dabei vom hohen Anspruch an Service und Qualität abzurücken. So können z. B. seit 2010 einige Gäste im kostengünstigeren, von einer eigenen Betreiber-gesellschaft geführten Nachbarhaus übernachten und dabei die Tagungs- und Wellnessangebote des Alpenhofs nutzen. Zudem öffnete sich das Fünf-Sterne-Hotel wieder mehr dem Umland, und der Münchner Markt wurde für Tagungen stärker beackert. Das Klappern hat sich gelohnt: Während andere 2009 ein konjunkturell bedingtes Waterloo erlebten, verzeichnete der Alpenhof nach einem Jahr Kartschoke 18 % mehr Übernachtungsgäste. Der Gewinn stieg um 35 %, Tendenz steigend. Inzwischen hat die Eigentümerfamilie Haub, die als einstige Stammgäste das heutige Mitglied der Small Luxury Hotels of the World in den 1990er Jahre gekauft hatte, grünes Licht für Investitionen im Millionenbereich gegeben. Doch Andreas Kartschoke bleibt bescheiden: „Es ist keine Kunst, das Haus wieder rentabel zu machen. Man muss dafür vor allem fleißig sein, viele von uns haben 2009 dafür täglich 14 Stunden gearbeitet.“

Neue Generation

Das Handwerk für solche Erfolge hat der gebürtige Hesse nach dem Abitur Anfang der 1980er Jahre zunächst im InterContinental Frankfurt am Main gelernt, wo er eine Lehre zum Koch absolvierte und später ein Hotelmanagementtraining im Hotel Schweizerhof Berlin durchlief. Danach folgten eine Ausbildung zum Hotelmeister und diverse Weiterbildungen. Stationen in verschiedenen Kategorien und Eigentümerkonstellationen lehrten ihm immer wieder, wie z. B. die Effektivität eines Drei-Sterne-Kettenhotels beim Leiten eines Fünf-Sterne-Privathauses helfen kann. Für die Stadthotellerie sei er nicht gemacht, gibt er zu. Dafür liebt er es zu sehr, die Gäste zu umsorgen. „Doch man darf nichts vermischen: Der Gast ist mein Arbeitgeber, nicht mein Freund“, meint der 47-Jährige. „Als Gastgeber brauchen wir eine

nette, professionelle Distanz, um gut zu sein.“ Viele Jahre verbrachte Andreas Kartschoke in den neuen Bundesländern – seit den 1990er Jahren zog es ihn u. a. nach Magdeburg, in die Lutherstadt Wittenberg und zuletzt als Direktor zum Hotel Döllnsee Schorfheide, das er rasch an die Spitze der Berliner und Brandenburger Tagungshotellerie führte. „Ich habe die Arbeit dort geliebt“, schwärmt er noch heute. Doch das einsame Leben im Wald ließ sich mit der Geburt des Sohnes 2008 nicht mehr vereinbaren. So kam der Ruf nach Murnau gerade richtig, und seine Frau, die er während der „Ostjahre“ kennengelernt hatte, folgte ihm samt Kind.



„Döllnsee, Murnau – eine große Umstellung war es eigentlich nicht“, schmunzelt Andreas Kartschoke. „Beide liegen ‚in the middle of nowhere‘.“ Aber der Alpenhof wartet mit althergebrachten Sachen auf, die ihm wirklich imponieren – sei es das Sterne-Restaurant Reiterzimmer mit dem engagierten Thilo Bischoff, die Originalkunst, die aus der Privatsammlung von Erivan Haub an den Wänden hängt, oder die Art, wie die Gäste umsorgt werden. „So wie der Alpenhof muss ein Hotel für mich sein“, bekennt er. Bei der Führung des Hauses genießt er freie Hand

durch Georg Haub, der nicht nur Hotelbesitzer und Kunstsammler ist, sondern der auch die Immobilien der Tengelmann-Gruppe verwaltet. „Man könnte auch sagen: Wir haben uns gesucht und gefunden“, bringt es der Direktor auf den Punkt. Dennoch: Wenn die Familie Haub unangemeldet vorfährt, freut sich Andreas Kartschoke sie zu sehen, aber er lässt nicht alles stehen und liegen – dafür gibt es zu vieles zu tun. Gerade hat der Mann der Tat noch mit der Innenarchitektin Details der An- und Umbauten besprochen, die 2013 abgeschlossen sind. Neben mehr

Frische setzt er dabei auf Behutsamkeit: „Es geht nicht darum, dass jemand etwas für die nächsten fünf Jahre baut, sondern für die nächste Generation.“

Der Alpenhof Murnau ist dynamischer geworden, das Team strahlt heute eine natürliche Eigenkompetenz aus, was Andreas Kartschoke schätzt. „Ich gängele keine Profis. Ich war selbst immer besser, wenn ich nicht gegängelt wurde.“ Zugleich möchte er aber, dass ihm selbst der Spiegel vorgehalten wird, denn wenn er etwas gar nicht mag, dann ist es „Selfmarketing“. **syk**

The SleepEvent

Exhibition Conference Awards

The Sleep Event is the only event in Europe that focuses entirely on the design, architecture and development of hotels comprising:

The Sleep Event Exhibition

A showcase of the very latest in design-led products to fulfil the needs of hotel professionals.

The Sleep Event Conference

An invaluable networking opportunity, uniting leading industry experts who will examine current issues, future trends and investment opportunities.

24-25 November 2010
Business Design Centre, London

The European Hotel Design Awards

An international gathering of those at the forefront of hotel design, celebrating pioneering and stunning projects across Europe.

23 November 2010
Lancaster London

Organised by:

In association with:

Supported by:



sleeper



hidesign:
emea



To be a part of this unique event visit:
www.thesleepevent.com