

Der Erfolg eines Meetings hängt entscheidend von den Inhalten und den Teilnehmern ab, aber auch davon, ob das „Drumherum“ stimmt – nämlich die Räumlichkeiten, der Kaffee, das Essen und vor allem die Betreuung. Gefragt sind die „Kümmerer“ in den Certified Conference Hotels, die alles dafür tun, damit die Rahmenbedingungen der Tagung, des Seminars oder des Meetings ihrer Gäste im Haus stimmen. Wir haben einige von ihnen befragt, und die Ausbeute ist erstaunlich.

# Kümmerer gesucht und gefunden

Die guten Geister in Certified Conference Hotels

Natürlich geht es bei der täglichen Betreuung einer Veranstaltung um viel Routine – um die Koordination der Tagung mit Absprache der Zeiten, die gesamte Organisation, die Beratung des Kunden sowie die Umsetzung seiner Wünsche, die Kostenkontrolle, die Einteilung des Personals und die Beschaffung der benötigten Materialien wie Dekorationen, der Musik und des Entertainments, von Speisen und Getränken, die Begrüßung der Gäste und der Referenten, die Begleitung in den Tagungsraum, die Betreuung der Kaffeepausen, die Verabschiedung und die Überprüfung der Tagungsrechnungen, um nur einige Punkte zu nennen. Darüber hinaus aber wolle man

„Wünsche von den Augen ablesen“, so Brigitte Eisenberg vom Mercure Hotel und Conference Center Walsrode, und Jan Rüttgen, Bankettassistent im Mercure Hotel Aachen Europaplatz, präzisiert: „Gedankenlesen gehört zwar nicht zu meiner Stellenbeschreibung, aber Einfühlungsvermögen auf jeden Fall. Denn ein Bankettassistent, der seinen Job gut macht, sollte die Wünsche, die die meisten Tagungsgäste haben, möglichst schon erfüllen, bevor sie geäußert werden.“ So sei manches Mal auch Improvisationstalent gefordert. Dann gelte es, flexibel, effektiv und vor allem freundlich zu reagieren. So Sorge man für den „Wohlfühlfaktor“ beim Gast.

„Darüber hinaus führe ich mir immer wieder vor Augen, dass mir das Hotel mit seinen Abläufen und Räumlichkeiten vertraut ist, der Gast sich aber in einer ungewohnten, ‚fremden‘ Umgebung befindet“, ergänzt Jan Rüttgen. „Somit ist es meine wichtigste Aufgabe, der Lotse in allen Situationen zu sein. Ob eine Bankettveranstaltung im Cowboy-Kostüm, die Sonderveranstaltungsreihe ‚Dinnerkrimi‘ im Schottenrock oder in der Navy-Uniform zu betreuen oder sich um die Bedürfnisse der Kaninchenzüchter und einer katholischen Tagungsgruppe zu kümmern, erfordert das gleiche Engagement wie das Umsorgen der prominenten Gäste aus Sport oder Showbiz.“ Kein Tag sei wie der andere.

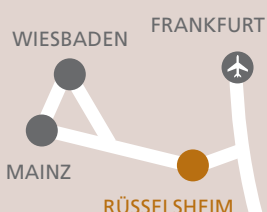


Tagen in zentraler Lage, jedoch ohne Hektik:  
das COLUMBIA Hotel Rüsselsheim

Nur 17 km vom Frankfurter Flughafen, 27 km von der City und 25 km von der Messe entfernt ist das COLUMBIA Hotel Rüsselsheim per **Flugzeug, Bahn und Auto leicht zu erreichen** und bietet alle Annehmlichkeiten eines City-Tagungshotels – abseits der hektischen Betriebsamkeit der Rhein-Main Metropolen.

Ob Seminar, internationaler Kongress, Tagung oder Betriebsfeier: Die **fünf Tagungsräume** mit Tageslicht **für bis zu 160 Personen** sind mit **WLAN, Klimaanlage** und **modernster Tagungstechnik** ausgestattet. Garagen- und Stellplätze sind vorhanden.

Für das leibliche Wohl sorgen **frisch zubereitete Köstlichkeiten** aus unseren **hauseigenen Restaurants** – als Buffet oder Menü.



 **COLUMBIA**  
HOTEL RÜSSELSHEIM

„Wenn unsere Gäste in ihre wohlverdienten Pausen gehen, sorgen wir dafür, dass sie danach in einen erfrischenden, beflügelnden Raum zurückkehren“, beschreibt Annekathrin Kuntke, Weiterbildnerbetreuerin und Bankettleiterin im Bio-Seehotel Zeulenroda, ihr Engagement. „Wichtig für uns ist es, jederzeit für unsere Gäste da zu sein, und so sehen sie es auch. Gäste wünschen sich Vertrauen, Zuverlässigkeit, Offenheit und Flexibilität, um sich voll und ganz auf ihre Veranstaltung konzentrieren zu können. Neben all diesen Dingen ist es unseren Gästen aber wohl am wichtigsten, dass wir ihnen unsere natürliche Herzlichkeit schenken.“

Als wesentlich für die Tagungsgäste nennt Max Pilz, Assistant Manager Banquet & Catering im InterContinental Frankfurt, eine individuelle und ganzheitliche Betreuung, einen direkten Ansprechpartner und eine lückenlose Absprache, die dem Gast genau darstellt, wie etwas geplant und durchgeführt wird. „Die Gäste müssen sich wiederfinden und verstanden fühlen. Und – es muss einfach Spaß machen!“ Auch für Gastgeberin Brigitte Eisenberg ist „natürliche Fröhlichkeit“ neben Professionalität, Spontaneität und Flexibilität wichtig.



**Haben als „Kümmerer“ schon einiges erlebt: Susann Hunger, Bankettassistentin im Hotel Mercure Schweinfurt Maininsel, und Max Pilz, Assistant Manager Banquet & Catering im InterContinental Frankfurt.**

In den letzten Jahren stark zugenommen hätten die Wünsche oder Erwartungen der Gäste vor allem hinsichtlich des technischen Equipments, stellt Max Pilz fest, zum Beispiel High-Speed-Internet und innovative Lichtelemente, die sich dem Anlass und der Tageszeit anpassen. Das bestätigt Silvia Mangels vom Quality Hotel Ambassador Hamburg, und Susann Hunger, Bankettassistentin im Hotel Mercure Schweinfurt Maininsel, weiß längst mit kurzfristigen Änderungen in Bezug auf die technische Ausstattung der Tagungsräume umzugehen.

Lang ist die Liste der Highlights, die sich im „Kümmerer“-Leben ergeben. Anlässlich des 50. Geburtstages der D-Mark bewirtete das Hotel Steigenberger Conti Hansa Kiel 300 Personen. Beschafft wurden innerhalb von zwei Stunden 30 Eis-torten mit DM-Logo, erinnert sich Bechir Amiri, seit 33 Jahren in der Veranstaltungsabteilung tätig. Auch ein Tier-Casting gehört zu seinen Highlights: „Der bestellte Warteraum des Veranstalters war nach einer Viertelstunde überfüllt. Nach kürzester Zeit verwandelte sich der gesamte untere Lobby- und Veranstaltungsbereich in einen Zoo – Hund, Katze, Maus,

# Erfolg durch Qualität

## Tagen im Radisson SAS Scandinavia Hotel



- 19 individuell kombinierbare Veranstaltungsräume
- Tagungen bis zu 500 Personen
- VDR Certified Conference Hotel und Partner des MPI
- W-Lan Internetservice im gesamten Hotel
- 309 komfortable Zimmer und Suiten



Erholen Sie sich nach einer anstrengenden Tagung in unserem großzügigen Pool- & Saunabereich und lassen Sie den Tag in unserem Restaurant mit Gartenterrasse oder unserer Bar entspannt ausklingen.

Ihre Wünsche sind unsere Motivation! – Kontaktieren Sie uns!

**Radisson SAS Scandinavia Hotel**  
 Karl-Arnold-Platz 5, D-40474 Düsseldorf  
 Tel: +49 211 4553 0, Fax: +49 211 4553 110  
 info.dusseldorf@radissonsas.com  
 messe.duesseldorf.radissonsas.com



## VERBAND & TAGUNG



**„Gute Geister“ für ihre Kunden (v.l.n.r.): Bechir Amiri, Bankettoberkellner im Hotel Steigenberger Conti Hansa Kiel mit Team, Brigitte Eisenberg vom Mercure Hotel und Conference Center Walsrode, das Team vom Mercure Hotel Aachen Europaplatz sowie Annekathrin Kuntke vom Bio-Seehotel Zeulenroda mit Sylvia Rusmich und Kerstin Peukert.**

Ratte, Spinne, Affe, Schlange, Kaninchen, Papagei!“ Ein Kamel zur Kaffeepause beim Tagungsthema „1001 Nacht“ trat im Mercure Hotel München Neuperlach Süd auf, erinnert sich Bankettleiterin Heike Spreter, und 150 Zuchtedelkatzen waren die Stars einer Ausstellung mit Preisverleihung im Mercure Hotel und Conference Center Walsrode.

Ein Labyrinth aus 400 Umzugskartons und 45 Pinnwänden baute das Bio-Seehotel Zeulenroda für einen Kunden. „Und in unserem Saal spielte man Volleyball und Fußball in von Luft aufgeblasenen Spielfeldern“, berichtet Bankettleiterin Annekathrin Kuntke. „An einem Wochenende ließen wir unsere Gäste ein ganzes Jahr mit Frühling, Sommer, Herbst und

Winter durchleben“, beschreibt sie ein anderes Event. „Anfangen mit dem Suchen nach Ostereiern über einen Sommernachtstraum mit Elfentanz, ein Picknick im Herbstlaub bis zum Geschenkeauspacken unterm weiß verschneiten Tannenbaum und dem Klirren der Gläser zu Silvester.“ Das InterContinental Frankfurt verwandelte den größten Saal des Hauses für 700 Personen innerhalb von 60 Minuten von einer Konferenzbestuhlung in eine Beach-Landschaft mit Sand, Palmen und Wasser. Von einem Abendessen mit sieben kleinen Gängen, alle auf Tablett serviert, erzählt Heike Spreter, Bankettleiterin im Mercure Hotel München Neuperlach Süd: „Nach jedem Gang haben die Gäste ein Zettelchen gezogen,

auf dem stand, wohin die Reise weitergeht, sprich, die Gäste mussten aufstehen und sich ihren neuen Platz suchen. Somit hatten die Gäste bei jedem Gang neue Tischnachbarn.“

Auch mit dem Beschaffen von Requisiten und Helfern aller Art sind die „Kümmerer“ vertraut – von Bettlaken, Einwegschürzen, Putzwagen und Herrenstrümpfen ohne Synthetikanteil (Susann Hunger) über ein Conference-Bike (7-Personen-Fahrradronde; Brigitte Eisenberg) bis zu Models: „Bei einer Frisurenshow, auf der die neuesten Trendfrisuren und -farben präsentiert werden sollten, waren die bestellten, professionellen Models als nicht geeignet entlassen worden. Kurzerhand haben wir zwei

ANZEIGE

Certified Conference Hotel

**30 JAHRE KOMPETENZ**  
IN DEUTSCHLANDS WIRTSCHAFTSREGIONEN:

Bremen/Hamburg/Kiel: Lüneburg  
Göttingen/Hildesheim/Hannover: Hermannsburg  
Berlin/Leipzig: Potsdam und Berlin (ab Anfang 2009)  
Frankfurt/Köln/Düsseldorf: Bad Honnef  
Karlsruhe/Stuttgart/München: Bad Boll

Infos und Aktuelles: [www.seminaris.de](http://www.seminaris.de)  
Tel. (041 31) 713-888 · Fax 713-827  
E-Mail: [sales@seminaris.de](mailto:sales@seminaris.de)

  
**SEMINARIS**  
HOTELS & MEETING RESORTS

**30**  
1978–2008  
**30 JAHRE SEMINARIS**  
**TAGUNGSOPTIMIERER**





**Erfüllt auch ungewöhnliche Wünsche: Silvia Mangels vom Quality Hotel Ambassador Hamburg mit Team.**

unserer Kümmerer in Models verwandelt“, so Bechir Amiri vom Steigenberger Conti Hansa Kiel.

„Einmal wollte ein Trainer innerhalb von 30 Minuten 2000 weiße, rechteckige Moderationskarten haben“, erinnert sich Annekathrin Kuntke vom Bio-Seehotel Zeulenroda. „Dieser Wunsch kam so unverhofft, dass wir diese Menge so nicht mehr vollständig zur Verfügung hatten. Lösung: selbst schneiden.“ Für Susann Hunger war es eine Zitterpartie, einen neuen Audi A8 in die Tiefgarage des Mercure Schweinfurt Maininsel zu fahren. Rohe Eier für eine Demonstration mussten auf dem Hotelparkplatz für eine Tagung bereitgehalten werden, erinnert sich Silvia Mangels vom Quality Hotel Ambassador Hamburg und wundert sich seitdem über gar nichts mehr.

Auch Tuchföhlung zu Prominenz gehört zum Kümmerer-Alltag. Robbie Williams, Verona Pooth, Nina Ruge und Jeffrey Tate blieben Christian Nimmich, Event & Catering Sales Manager im Side Hotel in Hamburg, in Erinnerung. Susann Hunger betreute Wirtschaftsminister Michael Glos, Günther Netzer und Gerhard Dellinger. Bechir Amiri kümmerte sich schon um Angela Merkel, Gerhard Schröder, Helmut Kohl, Horst Köhler, Johannes Rau und Roman Herzog. Brigitte Eisenberg organisierte für einen Autokonzern

ein „Train the Trainer“-Event, an dem Trainer aus aller Welt an neuen Automodellen geschult wurden.

Das Hotel Mercure Schweinfurt beehrte die Fußball-Nationalmannschaft von Tunesien mit vielen Offiziellen, das Side Hotel in Hamburg die DFB-Auswahl um Trainer Joachim Löw. „In dieser Zeit bewies unser gesamtes Team einmal mehr, dass Flexibilität großgeschrieben wird – bei der Umgestaltung der Suiten zu Playerslounges und Massageräumen, der Umfunktionierung der Veranstaltungsräume zu Fitness- und Pressecentern und beim Servieren der unter Aufsicht des DFB-Kochs Saverio Pugliese vorbereiteten Speisen in der Skylounge sowie im ganzen reibungslosen, diskreten ‚Betreuen‘ der hochkarätigen Gäste. Dass dieses gesamte Arrangement und der Aufenthalt wohl auch bei den Spielern und Mannschaftsmitgliedern gleichermaßen als optimal eingestuft wurde, zeigte sich dann später in den Leistungen während der WM 2006“, schlussfolgert Event & Catering Sales Manager Christian Nimmich.

bleibt festzuhalten: Für vieles können Kümmerer in Certified Conference Hotels garantieren – für einen Weltmeistertitel dann doch nicht. Den muss der Kunde selbst erkämpfen. ■

(SK)



Tegel Airport: 9 km · Ku'damm: 100 m · Messe/ICC: 4 km

## ORT DES GESCHEHENS. PALACE CONVENTION.

Kongress, Managementtagung, Seminar oder Hochzeitsfeier? Was auch immer Sie vorhaben – unser 2.400 qm großer Convention-Bereich bietet alles, was Ihre Gäste begehren. Mit Buffet, Menü, à la carte und vielem mehr. Ihre Kunden werden begeistert sein. Und die Konkurrenz wird Sie beneiden.

[www.convention.palace.de](http://www.convention.palace.de)



A member of  
*The Leading Hotels  
of the World®*

Budapester Str. 45 · 10787 Berlin  
Telefon (030) 25 02-0 · Fax -11 19  
[www.palace.de](http://www.palace.de)