

Denkanstöße in Corona-Zeiten – Teil 1

Seit dem 6. Mai 2020 wissen wir nun, dass die Restriktionen für die Hotellerie und Gastronomie in den kommenden Wochen langsam wieder aufgehoben werden. Weiterhin versuchen immer mehr Experten aus verschiedenen Bereichen, der Beherbergungsbranche mit Fachwissen, Beratung und Ideen über die Corona-Krise zu helfen und sie für die neuen Anforderungen an das Geschäftsleben mit einem pandemischen Virus vorzubereiten.

Das Segment der Serviced Apartments zeigt in dieser Zeit Stärke durch seine ursprüngliche Konzeption: Langzeitaufenthalte mit weniger Gästewechsel, großzügigere Unterkünfte für mehr persönliche Freiheit, die Möglichkeit zur Selbstversorgung, gute Arbeitsbedingungen im Apartment, oft kontaktloser oder kontaktreduzierter Check-in und Zugang zu den Gebäuden sowie das oft schon minimierte gastronomische Angebot in den Häusern. Natürlich bestehen hier große Unterschiede je nach Betriebstyp (Aparthotel oder Serviced Apartmenthaus) und dem jeweiligen Standort. Dennoch zeigt sich unser Teil der Branche bisher stabiler als die klassische Hotellerie. Doch auch die Betreiber von Serviced Apartments sollten die Zeit des Lockdowns und dem damit verbundenen Reiseverbot nutzen und sich schnellstmöglich auf die neuen Gegebenheiten einrichten. ApartmentService hat daher einige Denkanstöße für die Zeit während der akuten Corona-Krise und nach der Schließzeit bzw. dem Wiederhochfahren zusammengestellt:

Abstand

Typisch für das Serviced-Apartment-Angebot ist die Ausstattung der Apartments mit Küchenzeilen oder Kitchenetten, denn die Selbstversorgung ist erwünscht. Liefer- und Einkaufsservices sind willkommen. Frühstücksangebote im Haus sind, sofern vorhanden, bereits kleiner und in der Auswahl eingeschränkt. Grab-and-Go- sowie Automatenangebote sind verbreitete Wege, um den Langzeitgästen ein notwendiges gastronomisches Angebot bereitzustellen. Wo ist also in Hinblick auf die Abstandsregeln nachzubessern?

- Das Arbeiten im Apartment mit einer leistungsstarken WLAN-Verbindung ist dem Arbeiten in Gemeinschaftsbereichen wie der Lobby oder Lounge vorzuziehen.
- Der Empfangsbereich, sofern der Check-in nicht automatisiert ist, sollte mit Plexiglas geschützt werden sowie mit Abstandsmarkierungen versehen werden. Darüber hinaus empfiehlt es sich, auch Abgrenzungsständer bereitzuhalten, um den Gästefluss bei Bedarf zu regulieren.
- Digitale Lösungen für den Zahlungsverkehr, den Check-in sowie die Zugangskontrolle zu den Gebäuden werden erforderlich sein.
- Empfehlung zum Tragen von Mund-Nasen-Schutz für alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt.
- Aktuell gilt, eine freundliche Begrüßung braucht keinen Händedruck.
- Besonderer Fokus ist auf die Einhaltung des Mindestabstands unter den zu Gästen legen, aber es gilt auch im Team Abstand zu halten, Körperkontakt zu vermeiden.

Hygiene

Accor, Marriott, Kempinski, NH, Hyatt, Hilton und aus unserem Segment die Living Hotels haben in Pressemitteilungen bereits verkündigt, neue Hygiene-Maßnahmen in ihren Reinigungsstandards verankert zu haben oder sogar ein eigenes Hygiene-Siegel zu etablieren.

In Anbetracht der möglichen Verunsicherung der Gäste, ob der Aufenthalt in einer Unterkunft zu einer Ansteckung führen kann, sind neue Reinigungsstandards notwendig und sinnvoll.

- Generell müssen alle öffentlichen Bereiche öfter gereinigt und sofern es sich um Oberflächen mit häufigen Haut/Handkontakt durch verschiedene Personen handelt mit geeigneten Mitteln desinfizierend gereinigt werden. Laut RKI reicht eine Reinigung mit tensidhaltigem Reinigungsmittel aus. Bei der Desinfektion ist zu beachten, dass nur optisch saubere Flächen desinfiziert werden können. Experten empfehlen keine Sprühdesinfektion, sondern eine Scheuerwischdesinfektion. Dabei sind auf eine vollflächige Benetzung, die Einwirkzeit, die Konzentration und die Wirkstoffe zu achten. Oberflächen dürfen nicht trockengerieben werden. Da es sich bei SARS-CoV2-Viren um behüllte Viren handelt, empfehlen Experten Desinfektionsmittel mit der Kennzeichnung „begrenzt viruzid PLUS“. Mit diesen Desinfektionsmitteln werden neben behüllten Viren ebenso Adeno-, Rota- und Noroviren abgetötet.
- Ein Schutz der Mitarbeiter bei der Ausführung der Reinigungsarbeiten ist unerlässlich.
- Gerade bei großen Einheiten wurde in der Vergangenheit gern im Team gereinigt. Das ist nun nicht mehr möglich.
- Schulungen im Umgang mit den erforderlichen Reinigungs- und Hygiene-Maßnahmen sind unerlässlich. Arbeitskleidung ist getrennt von Privatkleidung aufzubewahren.
- Auch die Legionellen-Prophylaxe ist unbedingt durchzuführen. Wenn die Apartments über eine längere Zeit nicht bewohnt sind, werden die Wasserleitungen nicht benutzt und damit steigt die Gefahr eines Legionellen-Befalls. Legionellen sind Bakterien, die das Trinkwasser verunreinigen. Um dies zu verhindern sollte an jeder Entnahmestelle mindestens einmal wöchentlich, besser alle 72 Stunden, so viel Wasser abgelassen werden, bis das warme Wasser richtig warm und das kalte Wasser richtig kalt ist.

<https://www.infektionsschutz.de/erregersteckbriefe/legionellen/>

<https://www.apotheken-umschau.de/Infektion/Legionellen-So-beugen-Sie-vor-540987.html>

<https://www.landkreis->

[fuerth.de/fileadmin/redakteure/ABT5/Umwelthygiene/Merkblatt_Legionellenprophylaxe.pdf](https://www.landkreis-fuerth.de/fileadmin/redakteure/ABT5/Umwelthygiene/Merkblatt_Legionellenprophylaxe.pdf)

Es stellt sich die Frage, ob es ein „hygienisch einwandfreies“ Apartment oder Hotelzimmer überhaupt geben kann und ob die einzelnen „Hygiene-Siegel“ der großen Hotelketten sinnvoll sind. Einheitliche Richtlinien hierzu sind noch nicht entwickelt worden, doch bei dem Ausmaß einer Pandemie ist statt einzelner nationaler Vorgehensweisen ein internationaler Ansatz, ähnlich der HACCP-Standards, aus unserer Sicht angebracht. Wir sind hier auch im Austausch mit der ASAP und aktualisieren diese Liste entsprechend.

Frühstück, Gastronomie, Fitness/Wellness-Bereiche

Einheitliche, konkrete Vorschriften zum Schutz der Gäste und Mitarbeiter in der Gastronomie gibt es bisher nicht. Dennoch gibt es Ansätze, um die Vorschriften zum Social Distancing auch im laufenden Betrieb zu erfüllen.

Als Alternative zum klassischen Frühstücksbüffet gilt in Serviced Apartments natürlich als erstes, dass das Frühstück im Apartment zubereitet und eingenommen werden kann – ganz für sich und ohne zwischenmenschlichen Kontakt, denn die Apartments haben ja Küchen! Brötchen- und Einkaufsservice erleichtern die Besorgungen und verwöhnen die Gäste.

Lieferdienste wie Lieferando oder Kochboxen von Anbietern wie HelloFresh sind sehr beliebt. Auch bei Apartmenthaus-Betreibern, denn die Gäste dürfen und sollen sich ja selbst versorgen. Die lokalen Gastronomen, die auf Liefer- und Abholbetrieb während der Krise umgestellt haben, werden für die Zusammenarbeit mit den Apartmenthäusern begeistert sein.

Wenn im Haus weiterhin Frühstück angeboten wird, sind die Abstandsregeln auch hier einzuhalten. Um die Anzahl der Gäste zu den Stoßzeiten zu reduzieren, könnte das Frühstück im „To-Go-Stil“ mit Croissants oder belegten Brötchen und Kaffee/Tee zum Mitnehmen angeboten werden. Auch die Rückkehr zum klassischen kontinentalen Frühstück auf dem Tablett serviert mit Brötchen, Butter, Marmelade, Ei und etwas Aufschnitt wäre eine Lösung.

Als erstes kann das Take-away-Angebot für die Hausgäste und Nachbarschaft erweitert werden. In den eigentlichen Gastronomiebereichen können die Tische weiter auseinandergestellt und mit weniger Gästen belegt werden. Tellergerichte lösen Büffets ab. Offen bleibt jedoch, welche Rolle das Servicepersonal zukünftig haben wird, hat es doch immer direkten Kontakt mit dem größten Teil der Gäste und gehört somit zu den Berufsgruppen, die ein Virus vermehrt übertragen können.

Die österreichischen Kollegen haben in unseren Augen eine sehr komprimierte, übersichtliche Leitlinie für sichere Gastronomie erstellt, aus der auch wir in Deutschland viel übernehmen können:

<https://www.youtube.com/watch?v=4lILFe9cumM&feature=youtu.be>

Mitarbeiter-Schulungen und Arbeitsschutz

Der SARS-CoV2-Arbeitsschutzstandard des Bundesministerium Arbeit und Soziales ist einzuhalten. Er ist unter folgendem Link erhältlich:

https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Schwerpunkte/sars-cov-2-arbeitsschutzstandard.pdf?__blob=publicationFile&v=1

Diesem Standard entsprechend sind die Mitarbeiter im Umgang im Betrieb und mit den Gästen zu schulen. Es empfiehlt sich, neue Reinigungsprozesse gemeinsam mit den Mitarbeitern oder Subunternehmen zu erstellen und umzusetzen.

Mitarbeiter-Weiterbildung

Es gibt online zahlreiche Seminare und Schulungsreihen, die derzeit kostenfrei zur Verfügung gestellt werden, um die Schließzeit sinnvoll zu nutzen. Die Online-Portale des DEHOGA und der AHGZ bieten zum Beispiel Kurse zum Infektionsschutz oder zu Hygiene in der Gastronomie an. Ebenfalls dabei ist die Deutsche Hotelakademie, die ebenfalls kostenlose Seminare anbietet. Auch die IST-Hochschule und das IST-Studieninstitut haben auf die neue Situation reagiert und das „Studium für alle“ ins Leben gerufen. Es stehen kostenlose und frei zugängliche Lehrinhalte aus ausgewählten Studiengängen und Weiterbildungen aller Fachbereiche während der Krise zur Verfügung.

<https://www.hogafit.de/kurse>

<https://www.dehoga-akademie.de/elearning>

<https://www.dha-akademie.de/newsitem/8425/digitale-weiterbildung--dha-startet-kostenfreie-webinarreihe>

<https://www.ist.de/studiumfueralle>

Aktuelle Entwicklungen im Beherbergungsgewerbe

Für das Segment der Serviced Apartments fasst ApartmentService auf seiner Website www.apartmentservice-consulting.de alle wichtigen und nützlichen Informationen in seinem Blog zusammen, darunter auch juristische Aspekte in Zusammenarbeit mit Hogan Lovells.

<https://www.apartmentservice-consulting.de/blog/>

Der DEHOGA bietet zum Thema Corona eigene Informationen, genauso wie das Kompetenzzentrum des Bundes Tourismus oder der VDR. Für die Immobilienseite gibt es beispielsweise die Webseite des ZIA.

<https://www.dehoga-corona.de/>

<https://corona-navigator.de/>

<https://www.vdr-service.de/corona>

<https://www.zia-deutschland.de/presse-aktuelles/corona-informationen/>

Kundenpflege

Nutzen Sie die Zeit, um mit Ihren (Stamm-)Gästen zu kommunizieren, Ihre Maßnahmen vorzustellen, das Vertrauen zu behalten. Kommunikation ist alles: Auf der Website, in den Social-Media-Kanälen, im Newsletter, in Emails – kommunizieren Sie Veränderungen wie Öffnungszeiten, neue Hygienestandards, Angebote, Aktivitäten und Stornoregelungen. Informieren Sie Gäste in Ihrer Pre-Stay-Mail und in der Gästemappe über Zahlungsweisen, Service-Angebote, etc.

Mit der Kampagne #weareopen hat ApartmentService in den Social- Media-Kanälen und auf der eigenen Website www.apartmentservice.de kurz nach Inkrafttreten der Ausgangsbeschränkungen einen Weg gefunden, die Kunden und Gäste der Serviced-Apartment-Anbieter auf das Apartment-Angebot als sicherer Hafen aufmerksam zu machen. Hatten sich eine Vielzahl von Hotelbetreibern bereits kurzfristig entschlossen, ihre Betriebe vorübergehend zu schließen, waren und sind mehr als 70 % der Serviced-Apartment-Anbieter weiterhin für ihre Gäste geöffnet. Und das muss den Kunden und Gästen auch kommuniziert werden. Bedienen Sie sich dazu gerne den Materialien, die wir für die branchenweite Kampagne #weareopen in Auftrag gegeben haben und die kostenlos für Ihre eigene Marketing-Arbeit zur Verfügung stehen.



Die Bewohner der Apartments schätzen in der Regel den Kontakt zumindest mit den anderen Hausbewohnern, besonders im Lockdown. Dennoch ist in Zeiten des Social Distancing auch hier die Zusammenkunft weitestgehend verboten. Helfen können hier zumindest Chats von den Betreibern mit den Bewohnern oder ein Gruppenchat für die Bewohner.

Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft: Give-aways in Form von Desinfektionsmittel-Fläschchen für die Tasche oder Mund-Nasen-Schutzmasken im eigenen Design wurden schon angedacht.

Auch aus den Aktionen im Netz kann man Anregungen für den Umgang mit Hausbewohnern in der Krise finden: Filmempfehlungen, Rezeptideen, Online-Spiele, nützliche oder witzige Links miteinander teilen oder eigene kurze Video-Clips mit individueller Botschaft senden – das kann zur Unterhaltung der Bewohner beitragen – natürlich im angemessenem Rahmen, abhängig von der Reaktion der Bewohner. Hilfestellungen anzubieten ist in diesen Zeiten eine Selbstverständlichkeit. Vielleicht hilft aber auch ein Stundenplan für die Nutzung der öffentlichen Bereiche, so dass jeder einmal aus seiner Isolation heraus kann?

Kampagnen: Viele Kampagnen bei Google oder Facebook wurden gestoppt. Jetzt geht es wieder los. Vergessen Sie aber dabei nicht, die Zielgruppen anzupassen.

OTAS, Metasearcher, Influencer: Ihr Produkt kennt viele Vertriebswege. Aktualisieren Sie das Angebot, die Rahmenbedingungen und Inhalte

Kostenkontrolle

Informieren Sie sich über die Möglichkeiten der Kosteneinsparungen. Sprechen Sie mit Ihren Vermietern und Banken. Suchen Sie sich rechtlichen Beistand, wenn es notwendig ist. Und trauen Sie sich, über die Erarbeitung verschiedener Szenarien festzustellen, wie Ihre Betriebskosten und Vertriebsstrategien realistisch zu betrachten – wenn es eine baldige sehr beschränkte Eröffnung gibt, wenn es erst im Spätsommer weitergehen wird oder wenn erst im Herbst mit Eröffnungen im größeren Stil geplant werden kann. Gebraucht wird für jedes Szenario ein Maßnahmenpaket für Ihren Betrieb. Sofern von politischer Seite Hilfsangebote und Rettungsmaßnahmen auf Sie zutreffen und abgerufen werden können, müssen diese rechtzeitig beantragt und abgerufen werden. Hilfestellung hierzu leistet auch unser Blog, Sie können darüber hinaus rechtliche Fragen direkt an unseren Netzwerkpartner Hogan Lovells richten.

Unternehmensberatung in Zeiten von Corona

Am 3. April 2020 ist eine modifizierte Richtlinie zur Förderung unternehmerischen Know-hows für Corona-betroffene Unternehmen in Kraft getreten. Ab sofort können Sie einen Antrag für Beratungen, die bis zu einem Beratungswert von 4.000,00 Euro für Corona-betroffene kleine und mittlere Unternehmen (KMU) einschließlich Freiberufler ohne Eigenanteil gefördert werden, beim BAFA (Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle) stellen. Die Beratung muss in Zusammenhang mit der Corona-Krise stehen. Das Beratungsunternehmen ist frei wählbar.

https://www.bafa.de/SharedDocs/Downloads/DE/Wirtschafts_Mittelstandsfoerderung/unb_merkblatt_corona.pdf?__blob=publicationFile&v=2