

„Die Unterstützung unserer Gäste war überwältigend.“

Dr. Caroline von Kretschmann leitet seit 2013 den Europäischen Hof in Heidelberg. Das 5 Sterne Haus ist seit 114 Jahren in Familienbesitz und hat in dieser Zeit viele Höhen und Tiefen erlebt. Durch Covid-19 und den Lockdown steht das Hotel vor der größten Herausforderung seit dem 2. Weltkrieg. Mit welchen Konzepten und Ideen das Hotel die Krise überstehen will, wie wichtig die Unterstützung durch die Gäste ist und welche Werte in dieser Zeit noch mehr an Bedeutung gewinnen, hat uns Frau Dr. von Kretschmann im Interview erzählt.

Frau Dr. Kretschmann, bevor Sie vor 10 Jahren ins Familienunternehmen eingestiegen sind, leiteten Sie erfolgreich eine Unternehmensberatung in Berlin. In der aktuellen Corona-Krise gibt es kaum jemand, der mit Ihnen jetzt tauschen möchte. Haben Sie die Entscheidung von damals inzwischen bereut?

Tatsächlich gibt es wenige Branchen, die stärker von der Pandemie betroffen waren und sind als die Hotellerie und Gastronomie. Unsere Betriebe wurden quasi über Nacht behördlich geschlossen. Aufgrund der aus meiner Sicht zurecht initiierten Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit und der damit erzwungenen weitgehenden Betriebsschließung stürzte der Umsatz leider in kürzester Zeit auf ein Minimum ab, während viele Fixkosten weiterliefen. Wir mussten in den ersten 3 Tagen nach dem Lockdown beispielsweise Stornierungen in Höhe von 450.000 Euro hinnehmen. Dennoch habe ich es auch in dieser Phase nie bereut, ins Familienunternehmen eingestiegen zu sein. Ich liebe diese Aufgabe und paradoxer Weise hatte auch die Lockdown-Zeit schöne, da berührende Momente. Zum Beispiel der unglaubliche Zuspruch der Freude des Hauses, der Gäste und der Partner, den wir erfahren durften. Aber auch die große Unterstützung unserer über 150 Kolleginnen und Kollegen, wie sie als Team zusammengestanden sind und mit welcher Energie, Kreativität und Solidarität alle Ideen entwickelt haben, damit das Unternehmen durch die Krise kommt. Das war – bei aller unternehmerischen Belastung – eine wunderbare Erfahrung. Ich glaube, dass jede Krise, wie dramatisch sie auch sein mag, auch positive Aspekte und Entwicklungsmöglichkeiten bereithält. Man muss nur manchmal anders fokussieren.

Sie führen das einzige 5 Sterne Hotel der Region mit 122 Zimmern und Suiten sowie 155 Angestellten. Von einem Tag auf den anderen mussten Sie den bis dahin sehr gut laufenden Betrieb einstellen. Die monatlichen Kosten betragen bei Ihnen normalerweise ca. 725.000 Euro. Keine Einnahmen mehr, nur noch Ausgaben. Was ging Ihnen da durch den Kopf? Wie haben Sie reagiert?

Zunächst einmal waren wir wie viele andere fassungslos. Von 100 auf null abgebremst zu werden ist eine surreale Erfahrung. Wir sind aber sehr schnell aus dem Schockzustand heraus und ins Handeln gekommen. In dieser Situation kam uns zu Gute, dass wir in unsere Unternehmensgeschichte schon viele Krisen durchgemacht haben und daher in gewisser Hinsicht geübt darin sind, schnell die notwendigen Schritte einzuleiten. Konkret haben wir sofort aktiv und umfassend an alle Mitarbeiter kommuniziert, Kurzarbeit angemeldet, radikal

Kosten auf das absolute Minimum gesenkt (z.B. Instandhaltungen gestoppt) und sämtliche Möglichkeiten zur Liquiditätssicherung ausgeschöpft. Da uns sofort klar war, dass es für Stadthotels mit hohem internationalen Gästeanteil – bei uns 75 bis 80% - bis mindestens Ende 2021/Anfang 2022 dauern würde, bis sich die Nachfrage annähernd auf dem Vor-Corona-Niveau stabilisieren würde, haben wir uns auch umgehend um Kredite gekümmert, um für eine lange Durststrecke gewappnet zu sein. Schließlich bestand ein dritter großer Aufgabenbereich in der sehr intensiven Kommunikation an unsere Gäste sowie in einer umfangreichen Öffentlichkeitsarbeit. Trotz fehlender Gäste gab es somit sehr viel zu tun. Ich habe tatsächlich 8 Wochen 7 Tage in der Woche von 8 Uhr morgens bis häufig 22 Uhr abends durchgearbeitet. Und bin trotzdem nicht rum gekommen.

Was haben die Hotelverbände getan, was hat die Regierung unternommen, um zu helfen?

In unglaublicher Geschwindigkeit wurden Ende März von der Bundesregierung und den Bundesländern historische einzigartige Hilfspakete in Milliardenhöhe gegen die Corona-Krise mit einer Vielzahl von Maßnahmen auf den Weg gebracht. Dafür muss man den Politikern wirklich danken. Sehr effektiv und hilfreich war und ist für uns das Instrument des Kurzarbeitergeldes, durch das wir uns insbesondere im Lockdown von dem größten Kostenblock gut entlasten konnten, ohne Mitarbeiter entlassen zu müssen. Allerdings haben wir - und auch viele Hotels und Restaurants - gemerkt, dass die ersten Förderinstrumente für die Hotellerie und Gastronomie nicht greifen. Während kleine Betriebe mit bis zu 10 Beschäftigten mit Soforthilfen, also Förderungen, unterstützt wurden, und für große Firmen über 250 Beschäftigte einen Rettungsschirm aufgespannt wurde, klaffte für den Mittelstand eine gewaltige Hilfsücke. 90 % der Betriebe über 10 Mitarbeiter kamen am Anfang der Krise nicht an dringend benötigte Kredite. Von Förderungen ganz zu schweigen. Durch die später konzipierte Überbrückungshilfe des Bundes und insbesondere durch die Stabilisierungshilfe des Landes Baden-Württemberg wurde diese Lücke nun etwas geschlossen. Dafür sind wir sehr dankbar. Die Hotelverbände haben die Hotel- und Gaststättenbetriebe extrem dabei unterstützt, die Politik für die dramatische Situation der Branche zu sensibilisieren und haben Tag und Nacht für gezielte Maßnahmen gekämpft. Die Absenkung der Mehrwertsteuer auf Speisen war dabei ein erster Erfolg. Die Branche hat aber noch einen langen Weg vor sich. Die Verbände begleiten uns weiter mit vollem Einsatz.





Die Schließung hat in der ganzen Region und besonders in Heidelberg viele Hoteliers in eine Existenz-bedrohende Lage gebracht. Gibt es da Solidarität unter den Kollegen?

Die Lage – insbesondere für die Stadthotellerie – war und ist katastrophal. Dramatische Umsatzeinbrüche und nur eine sehr zaghafte Erholung bedrohen die Existenz von vielen Betrieben. Das Crown Plaza Heidelberg City Center mit seinen 239 Zimmern musste bereits Insolvenz anmelden und wurde Ende Juli endgültig geschlossen. Das Grandhotel Hessischer Hof in Frankfurt ist ein weiteres prominentes Opfer. Ein Drama. Wir leiden sehr mit den Kollegen, die jetzt Ihren Arbeitsplatz verlieren. Es ist zu befürchten, dass weitere Betriebe es nicht schaffen werden. Trotz dieser schwierigen Lage gibt es eine große Solidarität unter den Kollegen. Man hilft sich, wo man kann. Und sei es nur mit aufmunternden Worten.

Sie haben mit vielen kreativen Aktionen und vielen Facebook Berichten um Unterstützung bei Ihren Stammkunden geworben. Das Feedback war überwältigend. Hatten Sie damit gerechnet?

Wir waren von Anfang an überwältigt von den Reaktionen der Freunde und Gäste des Hauses. In der Zeit des Lockdowns haben wir über 1.000 wertschätzende E-Mails und Briefe erhalten, in denen man uns Mut zusprach und uns versichert, wie wichtig der Europäische Hof doch sei und dass wir bitte durchhalten mögen. Das hat uns zutiefst berührt. Dieser wunderbare Zuspruch hat uns mit durch diese her-

ausfordernde Zeit getragen. Unglaublich war auch die Unterstützung durch den Kauf von Gutscheinen. Die Gutscheine und Anzahlungen für zukünftige Leistungen von verbundenen „Europ-Freunden“ waren nicht nur eine willkommene Liquiditätshilfe in der Zeit des Lock-downs, sie waren auch – und das war genauso wertvoll – ganz viel positive Energie während der Dürreperiode. Schön war auch, dass ganz viele unsere zahlreichen Aktionen, Videos, Podcasts etc. auf unseren Facebook, Instagram, You-Tube und Twitter-Accounts so lebhaft und aktiv mit begleitet haben. Die konstante Verbindung zu unseren Gästen und deren Feedback war sehr wertvoll.

Neben ihren Angestellten gibt es bei Ihnen auch 36 Auszubildende, die alle Ihre Stelle behalten haben. Überhaupt ist die Stimmung unter den Mitarbeitern trotz Krise sehr gut. Woran liegt das?

Wir sind hier einfach eine große Familie. Unsere über 150 Kollegen wissen seit Generationen, dass sie für uns an erster Stelle stehen und dass wir alles in unserer Macht stehende tun, nicht nur motivierende Rahmenbedingungen für Sie zu schaffen in denen sie zufrieden sind und sich entwickeln können, sondern in Krisenzeiten auch dafür sorgen, dass kein Kollege das Unternehmen verlassen muss. Diese Philosophie verfolgen wir schon seitdem meine Urgroßeltern das Hotel geführt haben. Unsere Kollegen haben auch in der schwierigsten Lockdown-Zeit fantastisch reagiert. Wir gehen gemeinsam und verbunden durch gute wie durch schlechte Zeiten. Dies zu erleben,

zählt eindeutig zu den schönen und berührenden Momenten der Pandemie. Unsere 36 tollen Auszubildenden sind im Notbetrieb über sich hinausgewachsen. Da wir sie nicht in Kurzarbeit schicken konnten und wollten, haben wir sie eingesetzt und sie haben in beeindruckender Art und Weise den Europäischen Hof maßgeblich am Laufen gehalten. Trotz der enormen Umsatzeinbrüche und der Notwendigkeit, Kosten zu senken, haben wir als Dank und als Ausgleich die Gehälter der Auszubildenden in dieser besonderen Zeit verdoppelt. Sie haben Beeindruckendes geleistet. Ich glaube, die Stimmung ist gut, da unsere Kollegen wissen, dass sie uns vertrauen können. Und wir haben sowieso eine sehr spezielle kooperative und herzliche Unternehmens-Philosophie und -Kultur. Beides ist hilfreich gerade in schwierigen Situationen.

Seit Juni dürfen Hotels wieder geöffnet werden. Wie haben Sie sich auf diesen Tag vorbereitet und wie haben Sie die Wiederöffnung erlebt?

Zunächst wurde das Sommerrestaurant wiedereröffnet, dann zwei Wochen später das Hotel auch für touristische Gäste. Im Vorfeld haben wir aus Fürsorge für unsere Gäste und Kollegen und aus tiefer Überzeugung ein umfangreiches Hygiene- und Sicherheitskonzept für alle Bereiche entwickelt und breit kommuniziert und geschult. Die Gäste schätzen es in der überwiegenden Mehrheit, dass wir so verantwortungsvoll sind und sehr streng auf die Einhaltung der Schutzmaßnahmen achten. Viele loben uns auch öffentlich in Bewertungsportalen, dass wir Konzepte entwickelt haben, die Sicherheit bieten, ohne dass die Atmosphäre und das schöne Erlebnis darunter leiden. Z.B. unser sehr schönes À-la-carte Frühstück statt des Frühstücksbuffets. In Corona-Zeiten kommt uns zu Gute, dass wir sehr viel Platz haben. Im Haus aber auch auf der Terrasse und im Garten. Diesen nutzen wir, um unseren Gästen ein sicheres Verweilen und unseren Kollegen ein geschütztes Arbeiten zu ermöglichen. Die Nachfrage im Restaurant war übrigens sofort sehr gut. Die Hotelübernachtungen steigen aufgrund der immer noch bestehenden Reisebeschränkungen leider nur sehr langsam an.

Ihre Mutter ist das Gesicht des Europäischen Hofes. Sie ist fast jeden Tag im Hotel unterwegs, um zu helfen, zu unterstützen und die Gäste zu begrüßen. Wie geht Sie und Ihr Vater mit dieser Ausnahme-Situation um?

Die Gäste schätzen es, dass wir als Familie so präsent im Hotel sind und bei Bedarf und auch sonst neben den strategischen, konzeptuellen und führungsbezogenen Aufgaben auch einfach operativ mit anpacken. Sei es zum Beispiel beim Frühstücksservice, im Restaurant oder im Housekeeping. Wir sind eben ein echter Familienbetrieb. Meine Eltern haben in ihrer mehr als 55-jährigen Laufbahn im Europäischen Hof schon viele Krisen meistern müssen. Sie sind belastbar und denken in schwierigen Situationen immer kämpferisch-positiv. Das hilft. Zugleich hätten sie sich natürlich gewünscht, dass ihnen eine Pandemie als Unternehmer erspart geblieben wäre. Aber es gehen eben leider nicht alle Wünsche in Erfüllung.

Zum Abschluss versuchen wir in die Zukunft zu sehen. Wo wird die Hotellerie und speziell der Europäische Hof in einem Jahr stehen?

Wir bleiben trotz sehr herausfordernder Rahmenbedingungen weiter zuversichtlich. Insbesondere die Stadt-, Messe- und Tagungshotellerie wird noch lange leiden. Einige, insbesondere reine Betreiber-gesellschaften, werden aus dem Markt ausscheiden müssen. Die in den



letzten Jahren aufgebauten Überkapazitäten werden dies beschleunigen. Die Erholung wird länger dauern als ein Jahr. Meine Vermutung ist, dass Regionalität und Inlandsreisen auf Dauer zunehmen werden. Auf der anderen Seite wird man in Zukunft wahrscheinlich nicht mehr wegen eines Präsenzmeetings von 2 Stunden lange Reisewege in Kauf nehmen. D.h. kurze Tagungen und Meetings werden vermutlich mehr und mehr digital stattfinden. Dies auch, um Reisekosten zu sparen. Hier müssen insbesondere Business- und Tagungshotels umdenken. Schließlich werden sich hohe Hygiene- und Sicherheitsstandards langfristig und grundsätzlich etablieren. Das kommt uns zugute, da wir von jeher mit 5 festangestellten Hausdamen und Hausdamenassistentinnen und 14 festangestellten Zimmermädchen der Sauberkeit und Hygiene höchste Priorität einräumen. Ich bin zuversichtlich, dass es den Europäischen Hof Heidelberg in einem Jahr noch gibt. Wahrscheinlich haben wir einen höheren Anteil deutscher Übernachtungsgäste als vor der Pandemie. Und wahrscheinlich steigt die durchschnittliche Aufenthaltsdauer, da die Gäste hier auch mal Ferien machen. Das ist zumindest unsere Hoffnung. Und wir hoffen, dass uns unsere Stammgäste aus Heidelberg, der Metropolregion und überhaupt weiter so treu bleiben. Das wäre wunderbar.

Der Europäische Hof Heidelberg

www.europaesischerhof.com

Friedrich-Ebert-Anlage 1
69117 Heidelberg
T: +49 (0) 6221 51 50
welcom@europaesischerhof.com

