

Ressort: Finanzen

## Hotelmanager sieht Luxushotels vor neuem Boom

White Plains, 02.04.2013, 01:00 Uhr

**GDN** - Goldene Zeiten für Luxushotels sieht Frits von Paaschen, der Vorstandsvorsitzende der Starwood Hotels & Resorts, voraus. "Es gibt eine neue Generation von Luxusconsumenten, reiche Menschen, die schon vieles gesehen haben und neue luxuriöse Plätze sehen wollen. Das ist doch bei aller Unsicherheit eine einmalige Chance für uns. Wir erwarten ein Goldenes Zeitalter", sagte Paaschen im Interview mit der "Süddeutschen Zeitung" (Dienstausgabe).

Starwood setzt dabei vor allem auf den chinesischen Markt. "In China haben wir Hotels gebaut, die heute zu den besten in der Gruppe gehören. Wir bauen heute weltweit bessere Hotels, weil wir genau das in China gelernt haben." Dabei gehe es auch um Buchungssysteme. In China seien schon vor zwei Jahren die meisten Buchungen über mobile elektronische Geräte wie Smartphones eingegangen und zwar nicht Wochen im Voraus, sondern in letzter Minute. "Chinesen buchen Zimmer noch während der Anreise, da sitzen sie schon im Hochgeschwindigkeitszug nach Peking. Deshalb hat unsere App eine Ortungsfunktion. Wenn der Kunde anruft, wissen wir genau, wo er sich gerade aufhält und welches unserer Hotels für ihn das nächstgelegene ist." In reifen Märkten wie Europa oder den USA habe man es zumeist mit Großkunden zu tun, die von einem Team betreut werden. "In rasch wachsenden Märkten wie China führen wir sehr viele kleine Kundenkonten, deshalb haben wir dort eine Art Callcenter. Wir nennen das allerdings Customer Contact Centre, weil die Mitarbeiter sehr viel mehr tun, als nur einen Anruf aufzunehmen. Das sind Vertriebsleute, die sich um die individuellen Wünsche dieser Kleinkunden kümmern." Starwood ist mit weltweit mehr als 1.100 Häusern eine der führenden Hotel-Gruppen im Luxus-Segment mit Marken wie St. Regis, Le Meridien, Westin und Sheraton. 2012 setzte sie mit weltweit mehr als 170.000 Mitarbeitern 6,3 Milliarden Dollar um, gut zwölf Prozent mehr als im Vorjahr. In diesem Jahr will Starwood weltweit mehr als 70 Hotels eröffnen, davon neun in Europa.

### Bericht online:

<https://www.germindailynews.com/bericht-11020/hotelmanager-sieht-luxushotels-vor-neuem-boom.html>

### Redaktion und Verantwortlichkeit:

V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDStV:

### Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

### Editorial program service of General News Agency:

United Press Association, Inc.  
3651 Lindell Road, Suite D168  
Las Vegas, NV 89103, USA  
(702) 943.0321 Local  
(702) 943.0233 Facsimile  
[info@unitedpressassociation.org](mailto:info@unitedpressassociation.org)  
[info@gna24.com](mailto:info@gna24.com)  
[www.gna24.com](http://www.gna24.com)