

■ Kaffee- und Snackversorgung aus einer Hand:

„Die Hütte brennt“ – der Kaffee kocht

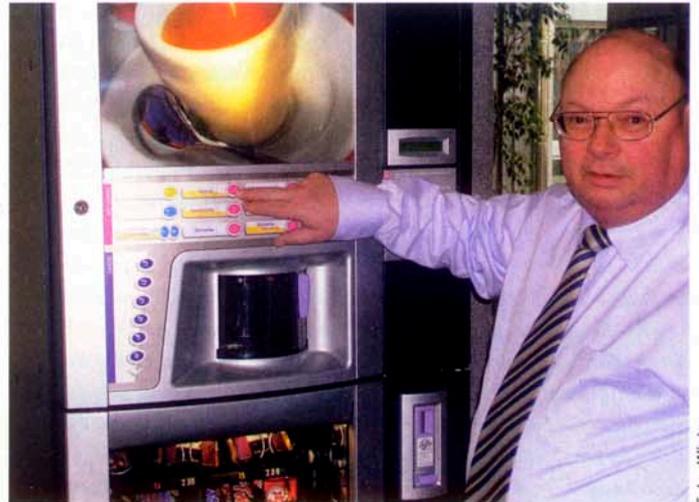
Im Tagungshotel Wienecke XI. in Hannover stehen Kaffee und Snacks bei der Nachfrage hoch im Kurs. Mit moderner Geräteausstattung ist hier auch in hektischen Zeiten für eine Rundumversorgung der Gäste gesorgt.

Frisch poliert wartet ein schicke marineblauer Rolls-Royce auf der Einfahrt zum Designhotel Wienecke XI. auf das nächste Brautpaar. Neben Hochzeitsgästen und anderen illustren Gesellschaften bietet das Vier-Sterne-Haus in Hannover mit seinen 16 verschiedenen Konferenz- und Banketträumen aber auch Tagungsgästen und Geschäftsreisenden das passende Forum. Große Firmen wie Siemens und Bosch liegen in unmittelbarer Umgebung; gleich nebenan, nur 1,8 Kilometer entfernt, das hannoversche Messegelände. Erholungsbedürftige Großstädter und Familien zieht es vor allem wegen des direkt hinter dem Hotel gelegenen Land-

den Heißgetränke-Durst der Gäste einen Saeco-Kaffeefullautomaten aufgestellt. An der Idee Cappuccino schätzt der Bankettmanager, dass sie entsprechend den unterschiedlichen Bedürfnissen der Gäste eine breite Palette an Kaffeespezialitäten zubereiten kann. Das ist besonders zu Messezeiten wichtig, „wenn abends die Hütte brennt“, erzählt Edgar Schestauber. Je 30 Bestellungen Cappuccino, Latte Macchiato und Espresso sind dann keine Seltenheit. Außerdem verfügt die Maschine über austauschbare Brühgruppen, die sich für die regelmäßige Reinigung leicht entnehmen lassen – ein Merkmal, das längst nicht alle Marken anbieten. „Totalausfälle kommen so gut wie nie vor“, führt Edgar Schestauber als weiteren Pluspunkt des Geräts an. „Und mit ‚Kinderkrankheiten‘, auf die man sich einstellen muss, macht uns die Maschine auch keine Sorgen.“

Schneller Kundendienst

Falls aber doch einmal Wehwechen auftreten sollten, steht in kürzester Zeit der Kundendienst zur Verfügung: Die Firma Coffee and friends betreut seit etwa zwei Jahren das Hotel mit ihrem Saeco-Programm. Geschäftsführer Claus Larssen weiß aus Erfahrung: „Wichtig für eine lange Lebensdauer der Maschinen ist vor allem die Frage, wie gut der Kunde selbst die Maschine pflegt. Ein guter Umgang mit den Maschinen erspart häufig den Kundendienst.“ Geräte, die nach langer Zeit und sorgfältigem Umgang schlichtweg ausgedient haben, sollten aber besser ausgetauscht werden. Bei Vollautomaten ist dies nach Einschätzung von Claus Larssen nach etwa sieben Jahren ratsam. Jede Neuaufstellung der Geräte ist mit einer Einweisung verbunden, bei der



Snackvielfalt auf Knopfdruck bietet der Combi-Snack-Automat, den Edgar Schestauber im Eingangsbereich des Wienecke XI. aufgestellt hat.

die Mitarbeiter für den optimalen Umgang – die Reinigung, Justierung und Befüllung – mit den Geräten geschult werden.

Kleine Pannen sind aber auch in einem Vier-Sterne-Hotel nicht ausgeschlossen: Edgar Schestauber erinnert sich zum Beispiel an eine besonders umsichtige Putzfrau, die es eines Abends nach Feierabend als sicherer empfand, das Wasser abzudrehen. Die permanente Anzeige „Wasserstand zu

niedrig“ auf dem Display der Maschine konnten sich die Mitarbeiter am nächsten Morgen dann erklären.

Schokoladenhunger

Bei Reklamationen seitens der Gäste reagiert Edgar Schestauber gelassen: „Schließlich kann es ‚Stinkbohnen‘ sowohl beim Kaffee als auch unter Menschen geben“, ergänzt er augenzwinkernd. Um übelgelaunten Tagungsteilnehmern lange



Kaffee-Kooperation: Edgar Schestauber, Bankettmanager vom Designhotel Wienecke XI., und Claus Larssen, Geschäftsführer von Coffee and friends.

schaftsschutzgebietes, der Leineau, hierher. Für die Vorbereitung auf eine so bunte Zielgruppe gibt es keine Faustregeln. „Hier müssen wir uns täglich aufs Neue aufs Geschäft einstellen“, erklärt uns Edgar Schestauber, der sich seit über sechs Jahren als Bankettmanager um die Gastronomie des Hauses kümmert.

Heißgetränke-Durst

Dazu gehört auch eine gute Getränkeversorgung. Im Restaurantbereich hat das Wienecke XI. für



Das Designhotel Wienecke XI. liegt zwischen dem hannoverschen Messegelände und einem Naherholungsgebiet. Beliebt ist es sowohl bei Messebesuchern und Tagungsgästen als auch bei Familien und erholungsbedürftigen Großstädtern.

Foto: Winter

Foto: Winter

Foto: Wienecke