



FAMILUX RESORTS

Bring your kids, find yourself.

„Die lobende Erwähnung für unsere herausragende Hygiene und Qualität hat skeptischen Gästen etwas die Angst genommen“

Interview: General Manager Volker Kuchler spricht über gutgelaunte Familien, das Konzept des Familux Resort Oberjoch und den Umgang mit der Corona-Virus-Pandemie

Bad Hindelang-Oberjoch. Ende Juni 2012 wurde das ehemalige Alpenhotel als reines Kinderhotel im Wintersportort Oberjoch in Bad Hindelang (Allgäu) wiedereröffnet. Wo sich zuvor Unternehmer auf 1.200 Höhenmeter zu Meetings trafen, begegnet man seither fröhlichen Kindern und entspannten Eltern. Vor einem Jahr wurde aus dem Kinderhotel das Oberjoch – Familux Resort****S, das jetzt Teil der Familux Resorts, der weltweit ersten und einzigen Hotelgruppe ausschließlich für Familien mit Kindern ist (www.familux.com). In einem aktuellen Interview spricht Volker Kuchler, General Manager des Familux Resort Oberjoch, über gutgelaunte Familien, das Hotelkonzept und den Umgang mit der Corona-Virus-Pandemie.

Herr Kuchler, was macht das Oberjoch – Familux Resort so einzigartig?

Volker Kuchler: Wer bei uns seinen Familienurlaub bucht, muss keine Kompromisse machen, sich keine Gedanken machen, ob Urlaubswünsche unter einen Hut passen. Wir machen alles möglich – für Kinder und Erwachsene. Wir erfüllen Kindern und deren Eltern oder Großeltern lang gehegte Urlaubsträume und schaffen ganz nebenbei individuelle und persönliche Erlebnis- und Freiräume, nach denen Kinder und Erwachsene im Alltag oft vergeblich suchen. Das Umsorgen und die Betreuung von Kindern ist die Basis unseres Konzepts, das seit nunmehr acht Jahren Gäste aller Generationen begeistert.

Ist der stetige Austausch mit den Gästen der Grund, warum in den vergangenen Jahren in so gut wie allen Bereichen neu gebaut, verschönert und optimiert wurde?

Volker Kuchler: Ja, denn die direkte oder indirekte Kommunikation mit den Hotelgästen ist elementar wichtig für unsere tägliche Arbeit. Es ist wichtig für uns zu erfahren, was den Kindern und Erwachsenen gefällt oder was ihnen während der schönsten Tage des Jahres fehlt. Auf dieser Basis haben wir eigene



FAMILUX RESORTS

Bring your kids, find yourself.

„Adult's only“-Bereiche geschaffen oder unser Kinderparadies neu ausgestattet. Seit 2012 haben wir insgesamt zwölf Millionen Euro im Hotel verbaut, dabei alle 134 Suiten renoviert sowie zusätzliche Aufzüge gebaut. 40 Prozent der Unterkünfte sind klimaneutral. An schönen Sommertagen produzieren wir unseren Strom selbst.

Ab März 2020 sprach plötzlich niemand mehr über die längste Hotel-Reifenwasserrutsche Deutschlands, den riesigen Indoor- und Outdoor-Spielbereich, die große Saunalandschaft oder den Outdoor-Pool mit Alpenblick. Die Corona-Virus-Pandemie legte die weltweite Reiselust quasi über Nacht lahm. Wie lange musste das Familux Resort Oberjoch auf den Re-Start warten?

Volker KÜCHLER: Elf Wochen war das Familux Resort Oberjoch geschlossen. Als wir endlich wieder öffnen durften, hatte ich große Bedenken.

Warum?

Volker KÜCHLER: Ich war bezüglich der Maskenpflicht im Hotel zunächst sehr skeptisch – ich habe nicht daran geglaubt, dass diese Vorgabe umsetzbar ist. Dass es schließlich doch geklappt hat, verdanken wir auch zahlreichen Gästen. Wir hatten Gäste, die aus Corona-Krisengebieten anreisten und das Thema Mund- und Nasenschutz aufgrund wochenlanger Erfahrungen auf eine sehr gewissenhafte und dennoch entspannte Art umgesetzt haben. Das hat uns sehr geholfen.

Wie lange haben Personal und Führungskräfte benötigt, um sich in der täglichen Praxis auf eine nie dagewesene Situation einzustellen?

Volker KÜCHLER: Der Juni war für uns eine Art Übungsmonat, um für die Hochsaison ab 1. Juli vorbereitet zu sein. Wir haben versucht, die Vorgaben umzusetzen und uns mehrmals täglich ausgetauscht, wieder optimiert, wieder beraten, was wir besser machen könnten. Das Konzept ist aufgegangen – wir waren pünktlich bereit. Dass wir 2020 nach dem alljährlichen Travellers' Choice Award nun mit dem „Best of the Best“-Award von TripAdvisor ausgezeichnet und zudem auf Platz 1 der besten Familienhotels in Deutschland gewählt wurden, war für uns ein Segen. Die erneute lobende Erwähnung für die herausragende Hygiene und Qualität sowie den Service und die Kundenzufriedenheit durch das „Deutsche Hygienezertifikat“ hat skeptischen Gästen womöglich ein wenig „Angst“ vor einem Aufenthalt im Familux Resort Oberjoch genommen.



FAMILUX RESORTS

Bring your kids, find yourself.

Bundesregierung und bayerische Staatsregierung hat das nicht beeindruckt und jüngst alle Hotels in den zweiten Lockdown geschickt.

Volker Küchler: Ja, leider. Das habe ich überhaupt nicht verstanden. Zumal wir die Vorgaben betreffend eines umfassenden Hygiene-Konzepts in vollem Umfang erfüllt haben. Ich hoffe, wir dürfen zur Adventszeit wieder öffnen – dass wir mit der Situation umgehen können, haben wir unseren Gästen bereits deutlich gezeigt.

Hat Corona über Jahre eingespielte Konzepte nachhaltig verändert?

Volker Küchler: Ja, dies vor allem im positiven Sinne. Seit dem Re-Start im Juni stehen Gästen beim Mittag- und Abendessen zwei Buffets zur Verfügung. Zudem sitzen Gäste jetzt ganztägig an demselben Familientisch. Diese Umstellung erzeugt bei Gästen ein gutes Gefühl und nimmt uns die Pflicht, an einem neu besetzten Tisch jeden Salzstreuer mehrfach zu desinfizieren. Beide Vorgehensweisen werden wir so beibehalten.

Müssen Sie Gäste verstärkt auf die Hygiene-Vorgaben hinweisen?

Volker Küchler: Nein, es hat sich ganz gut eingespielt. Ich halte das gesunde Mittelmaß im Umgang mit Corona für die beste Lösung. Es ist sehr wichtig, Hygiene-Konzept einzuhalten, von einer permanenten Überwachung der Gäste halte ich allerdings nichts. Wenn ich jeden falschen Schritt mit dem Zeigefinger maßregele, kommt bald niemand mehr. Von der Politik erwarte ich mir, dass sie den zweiten Lockdown rasch beendet, auf das Verbot für die Beherbergung von Gästen aus Corona-Hotspots künftig verzichtet und endlich eine bundesweit einheitliche Corona-Regelung erlässt – beim aktuellen Flickenteppich blickt niemand mehr durch.

Gibt es eine Corona-Strategie für die Wintersaison?

Volker Küchler: Wir haben bereits begonnen, einen Hygiene-Plan für den Winter zu erstellen. Die in den vergangenen Monaten gesammelten Erfahrungen im Umgang mit der weltweiten Virus-Pandemie helfen uns bei der Strategie für den Winter sehr weiter – wir haben gesehen, dass unser Plan funktioniert. Allerdings sind wir in verschiedenen Bereichen abhängig von anderen Betrieben am Ort – zum Beispiel von den Bergbahnen. Die Vorgaben, wie viele Personen die Achter- und Sechser-Gondeln im Skigebiet Oberjoch im Winter besteigen dürfen, betreffen auch uns.



FAMILUX RESORTS

Bring your kids, find yourself.

Mediendownload (Presstext + Pressefotos)

<https://denkinger-pr.de/blog-news/haben-begonnen-einen-hygiene-plan-fuer-die-wintersaison-zu-erstellen>

Bildunterschriften:

interview_volker_kuechler_01.jpg

Ende Juni 2012 wurde das ehemalige Alpenhotel als reines Kinderhotel im Wintersportort Oberjoch in Bad Hindelang (Allgäu) wiedereröffnet. Wo sich zuvor Unternehmer auf 1.200 Höhenmeter zu Meetings trafen, begegnet man seither fröhlichen Kindern und entspannten Eltern.

Foto: Familux Resort Oberjoch

interview_volker_kuechler_02.jpg

Alle Suiten im Familux Resort Oberjoch wurden in den vergangenen Jahren renoviert. 40 Prozent der Unterkünfte sind klimaneutral.

Foto: Familux Resort Oberjoch

interview_volker_kuechler_03.jpg

Kürzlich wurde das Familux Resort Oberjoch von TripAdvisor zum besten Familienhotel Deutschlands gekürt. Unser Bild zeigt General Manager Volker Kuechler und Nicole Blanz (Assistant General Manager).

Foto: Familux Resort Oberjoch

Kontakt:

Familux Resort Oberjoch

Tina Stengle

Director of Marketing & PR

mail: t.stengle@familux.com

phone: +49 160 447 548 1

Weitere Informationen: www.familux.com