



# managerSeminare

DAS WEITERBILDUNGSMAGAZIN

## Tagungshotels im Trainervisier

Viele Trainer verbringen die Hälfte des Jahres in fremden Betten. Gemeint sind die Betten in Tagungshotels, in denen sie ihre Seminare veranstalten. Mit so viel Erfahrung kann die Branche genau sagen, was ein gutes von einem schlechten Tagungshotel unterscheidet. managerSeminare hat fünf Vielgereiste dazu befragt.

Rolf H. Ruhleder,  
Management  
Institut Ruhleder,  
Bad Harzburg,  
www.ruhleder.de.



### Seminare im Sand

Negative Überraschungen habe ich vorwiegend im Ausland erlebt. Zum Beispiel in Saalbach-Hinterglemm in Österreich: Auf der Fahrt zu meiner Veranstaltung Verkaufsrhetorik ließ ich mir nochmals bestätigen, dass der Seminarraum gerichtet ist. Als ich mich bei meiner Ankunft nach dem Seminarraum erkundigte, sagte mir der Hotelier, er habe meine Nachfrage als Spaß empfunden. Er konnte sich nicht vorstellen, dass man im Februar nicht nur zum Skifahren nach Saalbach-Hinterglemm kommt. So fand das Seminar für 15 Markenartikelreisende in der Lobby des Hotels statt. Auch in einem Hotel auf Kreta diente die Lobby als Seminarraum für 25 Teilnehmer, da mir der Direktor des Hotels einen riesigen Ballsaal mit 450 Plätzen ohne Tageslicht als Seminarraum angeboten hatte. Auf Zypern absolvierte ich mein Seminar am Strand, weil die Seminarräume und der Pool umgebaut wurden. Da auch keine Flipcharts etc. zur Verfügung standen, habe ich mit einem Stock einige wichtige Dinge in den Sand gezeichnet. Das hatte nur einen Nachteil: Der Wind verwischte all meine Aufzeichnungen sehr schnell. In Cannes trainierte ich im besten Hotel am Platz – mit Blick auf Müllcontainer und entsprechenden Gerüchen. Ein Geruch von Chlor begleitete meine Veranstaltung in einem Hotel in Zürich. Der Grund: Die Teilnehmer und ich mussten ein Seminar zum Thema Rhetorik und Körpersprache auf Brettern absolvieren, die den Hauspool bedeckten. Aber auch in Deutschland habe ich die ein oder andere negative Erfahrung gemacht. Zum Beispiel in einem Spitzenhotel im nördlichen Schwarzwald. Ein Jahr im Voraus hatte ich einen Seminarraum und 14 Zimmer bestellt. Eine Woche vor Seminarbeginn erhielt ich einen Anruf: Lieber Herr Ruhleder, wir haben einen Scheich im Haus, der seit einer Woche das Hotel gemietet hat und die Zimmer auch in der nächsten Woche nicht freigibt. Sie können jedoch 500 m entfernt in einem Hotel wohnen und die Veranstal-

tung in Ihrem gebuchten Seminarraum durchführen. Ähnliches erlebte ich auch mit einem Hotel, das zu den besten Adressen Deutschlands mit Drei-Sterne-Koch zählt. Bei diesem Koch hatte ich ein Menü für meine Seminarteilnehmer aus einem großen Pharmaunternehmen gebucht, mit fester Zusage. Fünf Tage vor dem Termin wurde mir mitgeteilt, dass wir unser Menü leider nicht bei dem Drei-Sterne-Koch einnehmen können. Daraufhin habe ich die Veranstaltung nach Bonn auf den Petersberg verlegt. Trotz dieser Erfahrungen führe ich weiterhin lieber Seminare in Deutschland durch, da ich mich hier zu Lande größtenteils doch auf Absprachen und Vorgaben verlassen kann.

Martin Limbeck,  
Martin Limbeck  
Trainings® Team  
GmbH & Co.KG,  
Bad Homburg,  
www.ml-trainings.de.



### Überprüfen statt überraschen

Da ja die meisten Seminarhotels von Tagungen leben, erstaunt es mich immer wieder, wie schlecht etwa die Räume und der Moderatorenkoffer vorbereitet sind. Wenn der Trainer im Vorfeld nicht selbst alles überprüft, erlebt er oftmals Überraschungen: Wenn ich eine Videoanlage mit Abspielfunktion bestelle, passiert es z.B. häufig, dass die Hotels noch nicht einmal Videokassetten zur Verfügung stellen – und wenn doch, befinden sich meist noch die Aufzeichnungen meines Vorgängers auf den Bändern. Selten gibt es Hotels, die sich die Wünsche des Trainers bezüglich Getränken, Technik und Raumgestaltung merken – selbst wenn der Trainer öfters im Hotel trainiert. Diese Leistung ist jedoch ein wichtiges Mittel der Kundenbindung, da der Trainer neben den Seminarteilnehmern das Tagungshotel weiter empfiehlt, wenn er sich wohl fühlt. Denn noch immer ist Mund-zu-Mund-Propaganda das stärkste Marketing-Tool. Leider berücksichtigen das die wenigsten Hotels.

Oliver Geisselhart,  
Teamgeisselhart  
GmbH, Dortmund,  
www.teamgeisselhart.de.



### Fehlende Filzer

An ein schlimmstes Tagungserlebnis erinnere ich mich nicht. Und das müsste ich als Gedächtnisexperte eigentlich können. Nein, bisher lief alles gut, zumindest im Groben. Allerdings verstehe ich nicht, warum viele Tagungshotels den Flipcharts und den Stiften so wenig Bedeutung beimessen. Vor ca. einem Jahr kaufte ich deshalb extra eine Auswahl verschiedener Eddings, die ich nun ständig mit mir rumschleppe. Es will mir nicht einleuchten, warum sich ein Hotel nicht eine Auswahl an Stiften zulegt. Wegen der hohen Kosten? Wohl kaum, oder etwa doch? Oder haben die Verantwortlichen Angst, wir Trainer lassen die teuren Stifte, nur aus Versehen natürlich, mitgehen? Ich weiß es nicht. Es ist in meinen Augen nur so, dass ein Tagungshotel, egal welcher Kategorie, mit Kleinigkeiten wie diesen viel kaputt machen kann. Heutzutage setzen Kunden einen gewissen Standard voraus. Diesen erfüllen auch die meisten Hotels. Manche übertreffen ihn sogar. Meist sind es dann Kleinigkeiten, die alles zunichte machen, was vorher teuer und mit viel Aufwand gut gemacht wurde. Denn den meisten Menschen fällt Negatives mehr auf als Positives. Auch wenn es nur fehlende oder nicht schreibende Filzer sind, Flipcharts die sich nicht verstellen lassen, weil Schrauben fehlen, und der Gleichen. Davon abgesehen finde ich den Service und das Personal in den meisten Häusern sehr angenehm. Allerdings kommt es sicherlich auch darauf an, wie man in den Wald hineinruft. Wenn ich freundlich fragte, wurde mir noch immer nett geholfen oder sich zumindest bemüht. Also insgesamt ein Lob von mir.

Sabine Asgodom,  
Asgodom live,  
München,  
www.asgodom.de



### Böhnchen im Speckmantel

Mal vorweg: Die meisten Tagungshotels sind prima, unter meinen Lieblingen ist das Park Hyatt in Hamburg, das Maritim in Berlin-Mitte, das Favorite Parkhotel in Mainz und die Seminarvilla des Mercure in Dreieich bei Frankfurt. Aber was einem sonst alles passieren kann: finstere Gruften, ideal für den Ball der einsamen Herzen, aber nicht für Seminare. Winzige Räume, in denen man keinesfalls Konferenzen abhalten kann. Kaffee in Kannen, dessen Säuregehalt die Tagungspauschale übersteigt. Angebliche Seminarhotels, die gähnend leere Moderatorenkoffer hinstellen und dann den Azubi aus Kopierpapier Abfragekarten ausschneiden lassen. Seminarräume, deren Klimaanlage nicht einzeln zu regulieren ist, und in denen den Teilnehmern die Köpfe weggepusht werden. Mittagbuffets, bei denen ich schon die Nummer des Regals sagen kann, in dem bei der Metro die „Böhnchen im Speckmantel“ lagen. Wacklige Flipcharts und Pinwän-

de, zusammen mit der Bemerkung: „Was, Sie brauchen noch mehr Flipchartpapier? Müssen wir mal gucken.“ Gruppenräume mit Teppichböden, die nach Fettabscheider stinken. Seminarräume, die man nur durch die Küche erreicht. Halt. Lassen wir das lieber, sonst packt mich noch der Seminar-Blues. Die Gegenbeispiele bauen mich wieder auf: Mitarbeiter, die sich über ihre Pflicht hinaus ins Zeug legen; Köche, die freundlich auf jeden Teilnehmerwunsch eingehen; Bankettchefs, die klaglos Tausende von Seiten kopieren, weil das Paket mit den Handouts nicht angekommen ist. Serviceleute, die mitdenken, hinschauen und handeln. Ihnen allen meinen tiefsten Trainerdank – ohne Euch wären wir verloren.

Dr. med. Stefan Fräd-  
rich, Dr. med. Stefan  
Frädlich – Training &  
Coaching, Köln, www.  
stefan-fraedrich.de.



Foto: Daniel Kause

### „Superjeile Zick!“

Haben Sie einmal geraucht? Oder rauchen Sie etwa immer noch? Dann kennen Sie sicher das mulmige Gefühl, das den Noch-Raucher überkommt, wenn er

ans Aufhören denkt: „Nie wieder wirst du dein Leben so genießen können wie vorher!“ Nun stellen Sie sich vor, Sie haben wochenlang mit sich gerungen und schließlich den Schritt gewagt, sich zu einem Nichtraucherseminar von mir anzumelden. Nun ist der Tag gekommen: Sie sitzen mit zehn anderen Noch-Rauchern im hübschen Seminarraum eines Kölner Hotels und lauschen meinen Ausführungen. Ihnen wird schnell klar: Der heutige Tag wird Ihr Leben nachhaltig verändern. Und dann hören Sie Stimmen auf dem Gang. Lachen. Lallen. Schließlich ziemlich laute Karnevalsmusik. Das Hotel hat den Nachbarraum an eine Karnevalsveranstaltung vermietet! Die konzentrierte Ruhe ist vorbei, ich muss fortan die „Brings“ und „Höhner“ übertönen. Doch selbst als ein fortgeschrittener alkoholierter Cowboy mit Kölschglas in der Hand und Kippe im Mundwinkel plötzlich im Seminarraum steht und die Vorzüge ungehemmten Rauchens preist, bleiben Sie weiterhin motiviert sitzen. Es lohnt sich schließlich: Am Ende werfen Sie restlos überzeugt Ihre Zigaretten weg. Nur vom Hotelmanagement sind Sie hinterher nicht mehr so überzeugt. Zumindest mich überkamen starke Zweifel. Oder sollte man in Köln zur Karnevalszeit besser keine Seminare veranstalten?