

Betrieb und Funktionsabläufe Hotel- und Wellnessbetriebe



Inhalt

- **Positionierung**
- **Betriebskennzahlen und Kernbereiche**
- **Erfolgsfaktoren**
- **Funktionsabläufe und Nutzungsdiagramme**
- **Herausforderung für den entwerfenden Architekten**

Positionierung

Marktanalyse

- **Zielgruppe (Kunden)**
- **Standort**
- **Wirtschaftliches Umfeld**
- **Konkurrenz**

**werden im
Referat nicht
behandelt**

Positionierung

Analyse Zielgruppe (Kunde)

Geo- grafisch

- **Herkunftsländer**
- **Region**

Demo- grafisch

- **Alter**
- **Familienstatus**
- **Einkommen/Kaufkraft**
- **Beruf/Bildung**

Psycho- grafisch

- **Soziale Schicht**
- **Lebensstil**
- **Persönlichkeit**

Nutzer- verhalten

- **Nutzungsanlässe/-gründe**
- **Nutzungsstatus (privat, geschäftlich)**
- **Nutzungshäufigkeit**
- **Erwartungen an Produkt «Hotel»**

Positionierung

Analyse Standort

Geschichte
Erreichbarkeit
Lage (Stadt, Berg, Flughafen)
etc.

- **Hoteltypologie (Business, Seminar, Ferien etc.)**
- **Kurz-/Langaufenthalte**
- **Laufkundschaft**

 **Standort beeinflusst das «Produkt Hotel» direkt**

Positionierung Einstufung



Positionierung Klassifizierung



Positionierung Klassifizierung

Bewertungskriterien:

- **Gebäude/Raumangebot**
- **Einrichtung/Ausstattung**
- **Service (Gepäck, Kreditkarten)**
- **Freizeit (Bibliothek, Spielplatz)**
- **Angebotsgestaltung (QS-System, Homepage, Online buchbar)**
- **Tagungsbereich (Beamer, Internetzugang, Pinwände)**

Bewertungsskala:

Klassifizierung	Mind.-punktzahl	Zusatz Superior (Punkte)
Swiss Lodge	90	
1 Stern	90	+ 80
2 Sterne	170	+ 80
3 Sterne	250	+ 130
4 Sterne	380	+ 190
5 Sterne	570	+ 80

Quelle: Hotelleriesuisse Kriterienkatalog 2011-2015

Betriebskennzahlen und Kernbereich

Das Produkt «Hotel»

→ Betriebskonzept folgt der Haupt(kunden)ausrichtung (Kernbereich)



Gastronomie-Hotel



Seminar-Hotel



Wellness-Hotel



Resort-Hotel



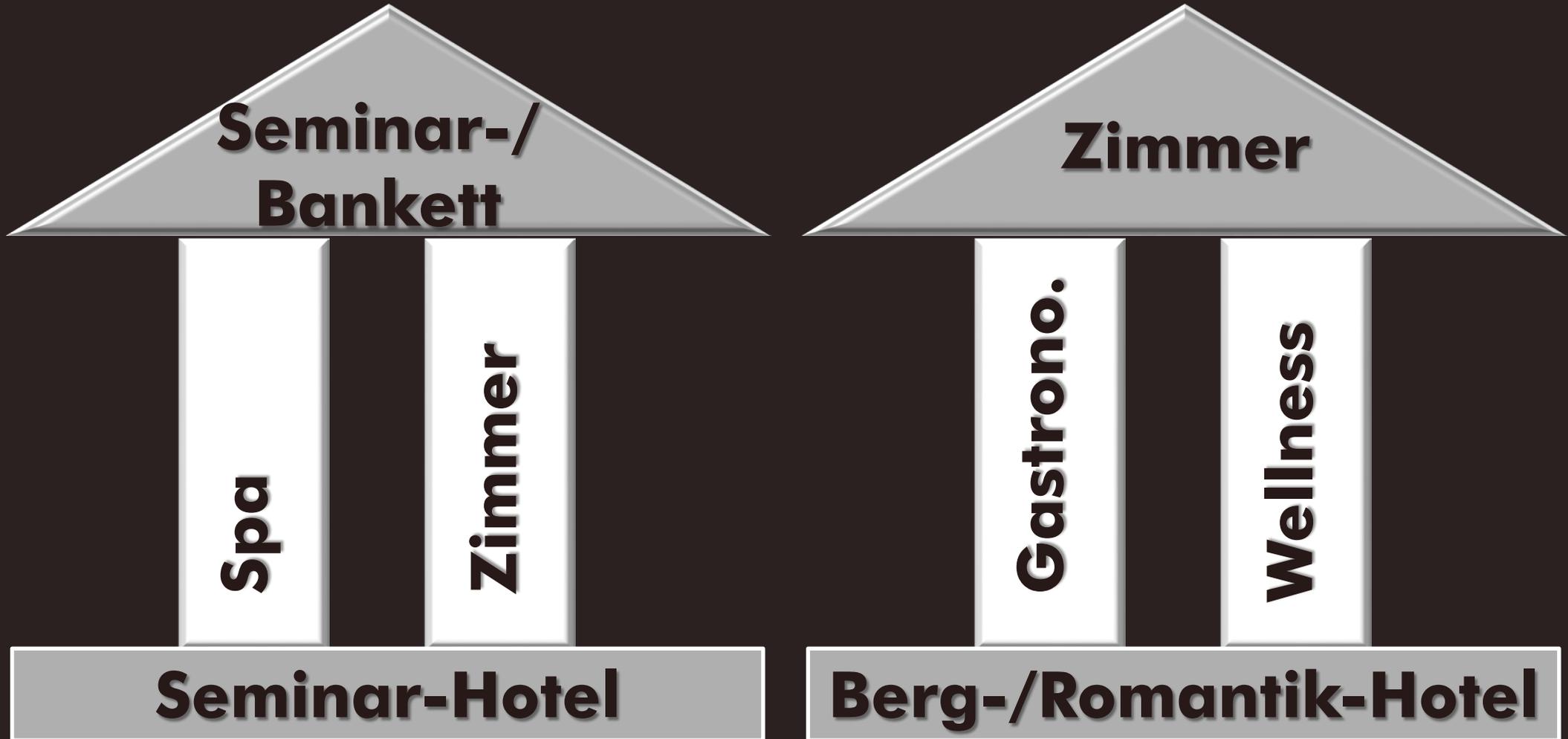
Low-Budget-Hotel



Berg-/Romantikhôtel

Betriebskennzahlen und Kernbereich

Kernbereich und ...?



Betriebskennzahlen und Kernbereich

Wichtigste Parameter der Erfolgsrechnung

Ertrag:

- **Logement**
- **Restauration**
- **Zusatzleistungen**
- **Handelswaren**

Aufwand:

- **Waren** ca. 25 %
- **Personal** ca. 30 – 45 %
- **Marketing** ca. 5 – 10 %
- **Unterhalt** ca. 5 %
- **Abschreibung** 4 % (+)

→ Entwurf beeinflusst Aufwand massgeblich!

Erfolgsfaktoren Erkenntnis



Funktionsabläufe und Nutzungsdiagramme

Aus was besteht das Produkt Hotel?



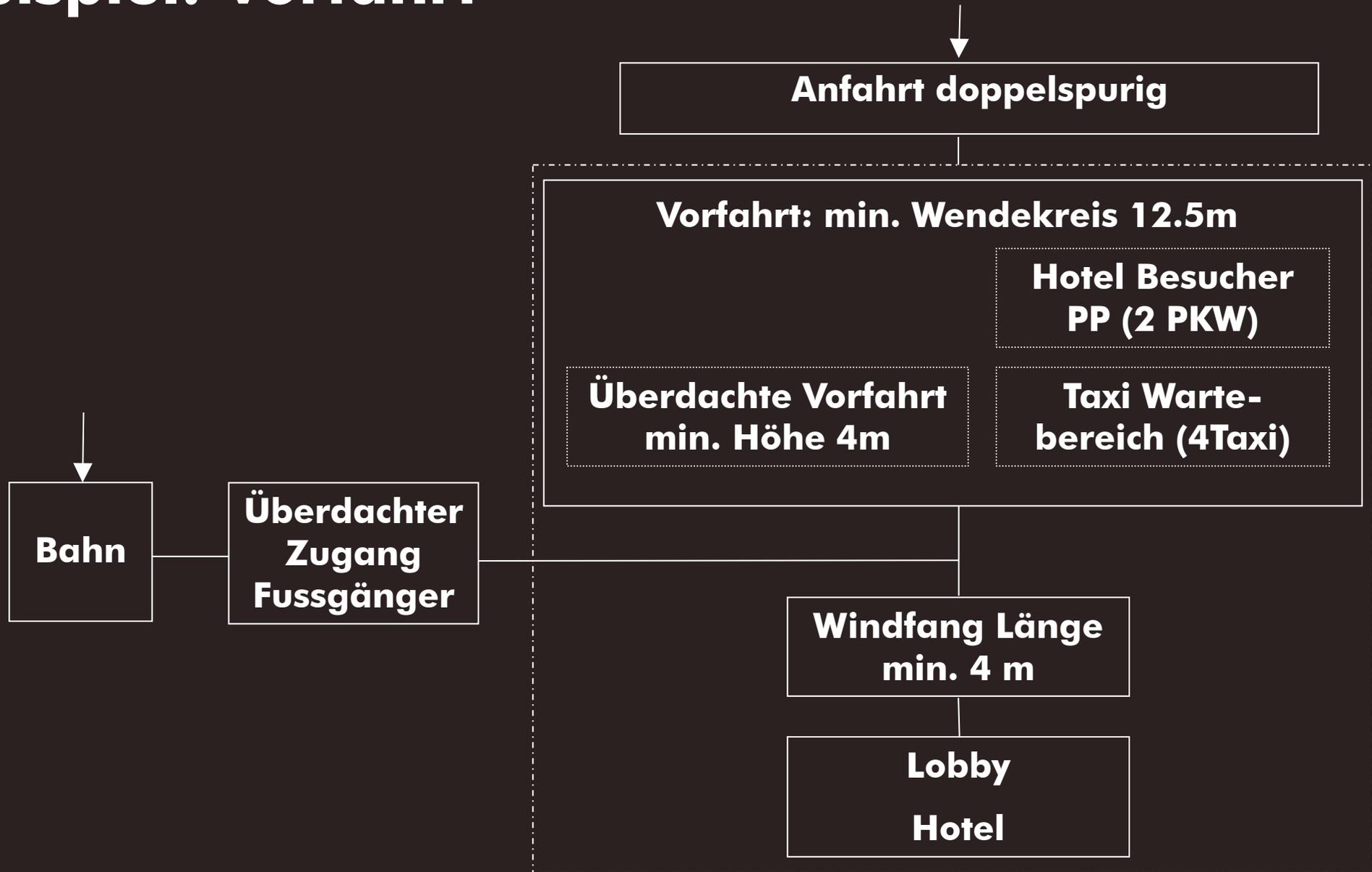
Funktionsabläufe und Nutzungsdiagramme

Trennung von Gast und Betrieb



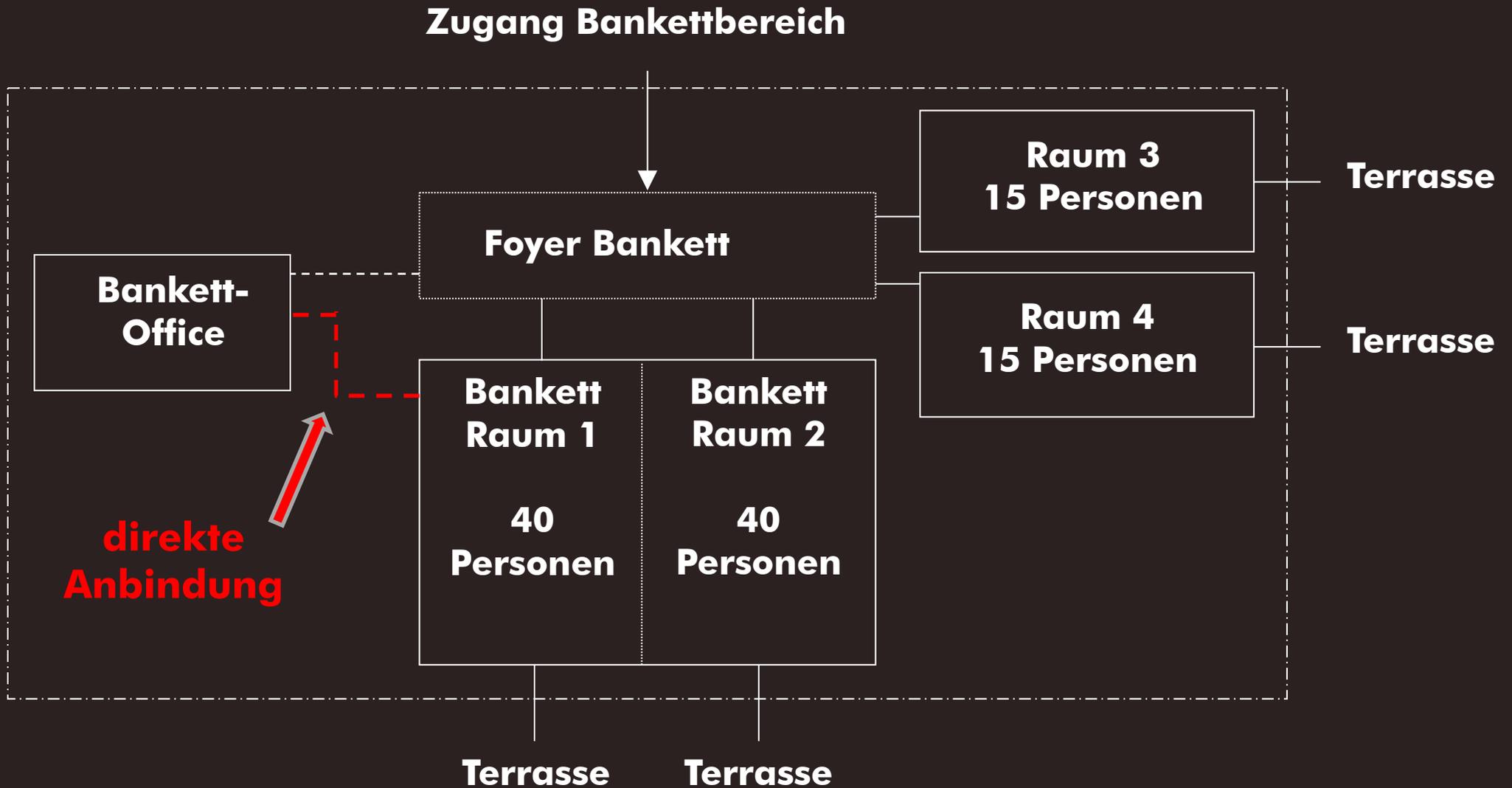
Funktionsabläufe und Nutzungsdiagramme

Beispiel: Vorfahrt



Funktionsabläufe und Nutzungsdiagramme

Beispiel: Bankett



Funktionsabläufe und Nutzungsdiagramme

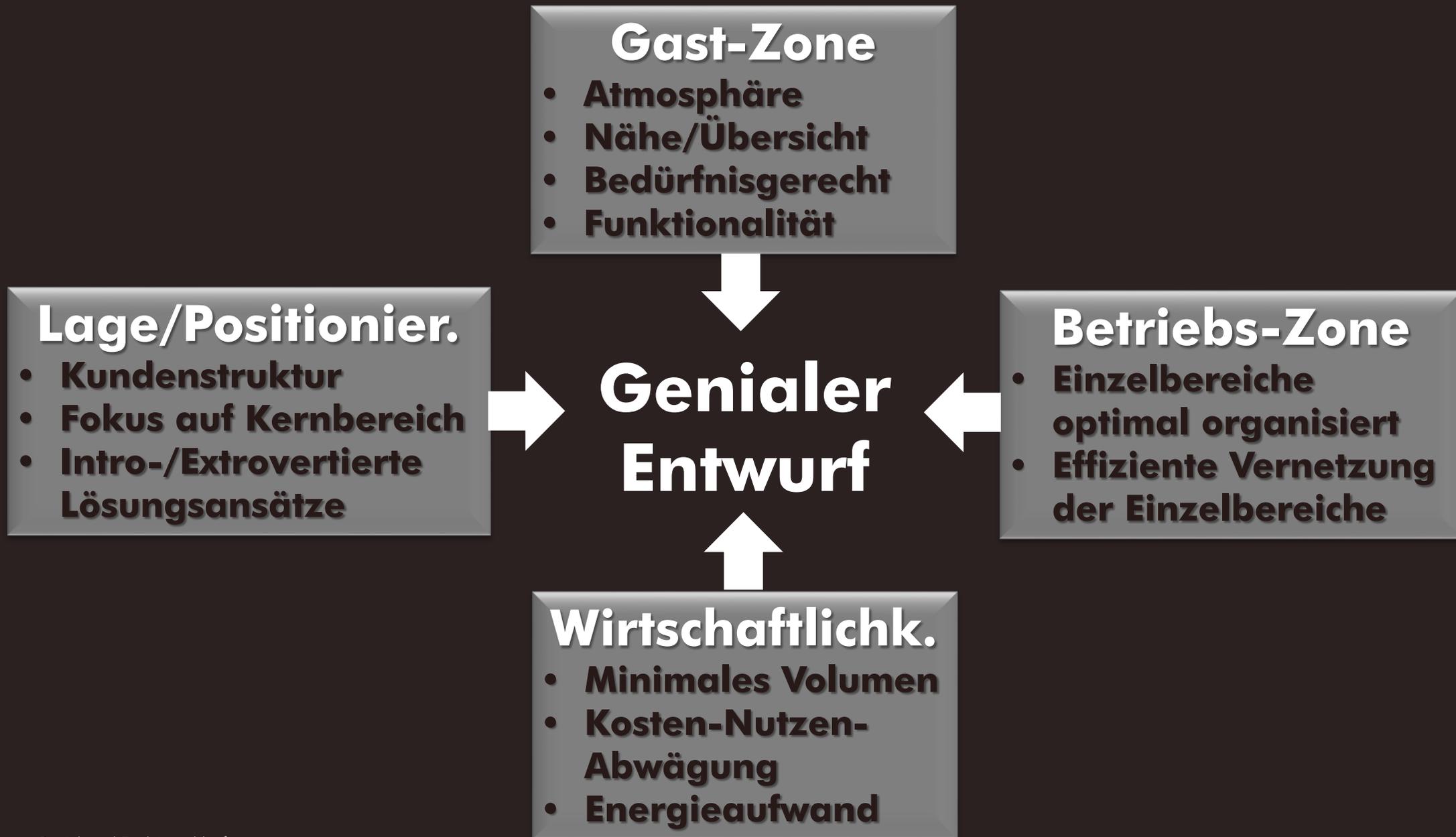
Beispiel: Junior Suite

Zugang Zimmer
↓



↓
Aussicht See / Stadt

Herausforderung für den entwerfenden Architekten





**Ihre Aufgabe ist komplex und fordernd.
Packen Sie sie mit Freude an!**

Danke für die Aufmerksamkeit!

Chur

Salvatorestrasse 66
7000 Chur

Engadin

Cho d'Punt 57
7503 Samedan

Center Augustin
7550 Scoul

Arosa

Tannenhof
7050 Arosa

Zürich

Birmensdorferstrasse 108
8003 Zürich

Kontakt

T +4158 312 88 88
F +41 58 312 88 96
info@fanzun.ch

www.fanzun.ch