

HOTEL DON'TS

Was macht ein gutes Hotel aus? Heinz Horrmann, der international renommierte Hotelkritiker, listet zehn Ärgernisse auf, die ihm bei seinen weltweiten Hotelbesuchen – ohne Rücksicht auf Hotelsterne und -kategorien – besonders negativ auffielen:

- Schlangestehen beim Einchecken nach ermüdender Anreise und schlecht geschultes Personal an der Rezeption: Im Milliarden-Dollar-Hotel Fontainebleau in Miami brauchte ich mehr als eine Stunde.
- Eigenständige Suche nach dem Zimmer, weil der Gast nicht begleitet wird: Welcome ohne Herzlichkeit.
- Längere Wartezeiten auf das Gepäck: Das Standard-Limit für den Koffer-Service beträgt sechs Minuten!
- Schlecht vorbereitete Zimmer: nicht gelüftet, kein Willkommensgruß, keine Blumen, keine Pflanzen, kein kostenloses Mineralwasser, Sauberkeitsmängel im Bad: Schaumspuren an der Duschwand, Schlieren am Spiegel, kein klinisch sauberes Zahnputzglas.
- Muffiger Geruch im Hotel: Der Corporate-Duft ist kinderleicht elektronisch steuerbar.
- Liebloser Frühstück-Service ohne frische Produkte. Der Gipfel: bläulich verschimmeltes Brot am Buffet eines Berliner Vier-Sterne-Plus-Hotels. Unappetitlich: der Abfalltopf auf dem Tisch vieler Hotels; häufige Mängel bei der Früchtepräsentation und unfreundliches Personal (ist ja früh am Morgen). Auch ärgerlich: Die Frühstücksrechnung wird vor dem Kaffee serviert.
- Arrogante Kellner und Service-Mitarbeiter, die vornehmer als die Gäste sein wollen: Schlimmstes Beispiel dafür ist das Pariser Ritz. Unnötig finde ich auch die Unterbrechung des Tischgesprächs durch einen Kellner, der unbedingt kundtun muss, was der Gast auf dem Teller hat.
- Lärmendes Reinigungspersonal frühmorgens auf den Fluren ohne Rücksicht auf schlafende Gäste. Negativrekord: In einem Marriott heulten die Staubsauger bereits um 5.30 Uhr.
- Störung durch Minibar-Auffüller und Housekeeping: im Four Seasons Miami sogar fünf Mal innerhalb von 90 Minuten. Beispielfähig hingegen ist das Flurwärter-System im Oriental Hotel Bangkok: Ein an der Tür aufgestelltes Streichholz zeigt, wenn der Gast im Zimmer ist – jede Störung ist dann strikt verboten.
- Niemand passieren darf: Hotelpersonal, für das der Gast nicht im Mittelpunkt, sondern im Weg steht. Gäste als potenzielle Diebe abzuqualifizieren. Bügel, die auf Rollen laufen. Abzeichnen der Zahl vorhandener Handtücher. Der Gipfel für mich: ein Hotel in Kehl am Rhein, das mir ein Telefon nur gegen Zahlung von 50 Euro Kaution anschluss.

Deutschlands bester Hotel- und Gastrokritiker **Heinz Horrmann** sagt, was man in einem Hotel nicht erleben darf.

Germany's best hotel and gourmet critic **Heinz Horrmann** talks about what should not be experienced in a hotel.



What makes a good hotel? Internationally renowned hotel critic Heinz Horrmann lists the top ten grievances he encountered in hotels all over the world, regardless of category:

■ What really ticks me off is when I have to stand in line at the reception desk upon arrival and have to deal with badly trained staff. At the

Fountainbleau Hotel in Miami, Florida, for example, it took me more than an hour to check in.

- Next on my list of annoyances: Nobody walks me to my room after check-in. How am I supposed to know how everything works?
- Another downer: my luggage takes forever to arrive. You know you are staying at a good hotel when delivery time does not exceed six minutes!

- Major miff: My room is not in tip top shape – stale air, no welcoming package, no flowers, no plants, no free mineral water, traces of foam in the shower, streaks on the mirror, no sanitized glass for rinsing one's mouth.
- Good hotels smell good, too: Nowhere in the public spaces should you encounter funky odors. Nowadays, it is very easy for hotels to adjust scents electronically.
- You eat with your eyes: If breakfast is prepared carelessly and lacks fresh products, your day is off to a bad start. The worst thing I encountered was moldy bread in a four-star hotel in Berlin. And please remove the trash buckets on tables, they're just gross. Badly arranged fruit platters and morning grouches for waitstaff are next on my list. Another affront: the check arrives before you have even been served your coffee.
- Never be putting on the iPar(s) Ritz: I have encountered wait and service staff there who are

Heinz Horrmann, der weitgereiste Hotelkritiker, merkt auf: Der Gast in einem Hotel ist immer König und kein Störfaktor. | Heinz Horrmann, the widely traveled hotel critic, says: in a hotel the guest is always king not a source of irritation.

- more stuck up than then guests. When it comes to waitstaff I also appreciate when they don't interrupt me in the middle of a conversation to tell me that I have a fresh Maine lobster with Tahitian vanilla sauce and Provençal sour cherries on my plate.
- Better bring earplugs (or check out immediately): Noisy cleaning staff early in the morning should learn how to be considerate of guests who are still in the arms of Morpheus. Negative record: A hotel in the Marriot chain started running its vacuums as early as 5:30 a.m.
- Equally annoying: Staff members are noisily refilling the minibar: at the Four Seasons Miami they even came into the room five times within 90 minutes. By contrast, the Oriental Hotel Bangkok has instituted an exemplary floor guard system. A match on the door indicates that the guest has returned to the room and must not be disturbed.
- An absolute no-no: Instead of concentrating on guests, hotel staff considers them a hindrance, even thieves. Coat hangers are attached to poles and cannot be removed from closets; towels are numbered. One hotel in Kehl on the Rhine even did not connect my phone until I had made a 50 Euro deposit.

