



Hits for Kids

Für schlaue Gastronomen sind die Kinder von heute die Gäste von morgen. Sie und ihre Eltern zufrieden zu stellen, ist allerdings alles andere als ein Kinderspiel.

■ TEXT: KATHRIN SION



„Die Anforderungen der Familien an Hotels sind sehr hoch. Im Ausland, gerade in Ländern, in denen den ganzen Tag die Sonne scheint, ist es einfacher sich nicht auf die Nerven zu fallen. Darum müssen Hotelbesitzer in Deutschland Kinderbetreuungen anbieten, die auf ein großes Indoor-Angebot und auf pädagogische Animation viel Wert legen.“

Siegfried Prange, Geschäftsführer Familotel AG

Wer mit Kindern in den Urlaub fährt, weiß, wie schwierig es sein kann, ein geeignetes Hotel zu finden. Denn sind diese zu laut, gibt es Ärger mit den anderen Gästen. Ist ihnen langweilig, werden Eltern schnell zum Alleinunterhalter. Entspannung und Ruhe sind dann vorbei. Damit der Familien-Urlaub nicht zum Alptraum wird, bieten immer mehr Hotels eine Lösung an, die sowohl die großen als auch die kleinen Besucher zufrieden stellt. Viele sehen im Nachwuchs ihre Gäste von morgen und erarbeiten ein anspruchsvolles Unterhaltungsprogramm. Dabei geht

es dann nicht um eine Beschäftigungsmaßnahme, sondern vielmehr soll die junge Klientel auf altersgerechte und spielerische Weise etwas lernen, z. B. über die Urlaubsregion, im künstlerisch-literarischen oder im sportlichen Bereich. Was Eltern nicht wollen ist, dass ihre Sprösslinge lediglich in einer Spielecke beaufsichtigt werden.

Villa zum Toben

Das Kempinski Grand Hotel Heiligendamm hat für den Gästeanachwuchs gleich eine ganze Villa umgebaut und in den Eisbären-Kinderclub verwandelt. Bis etwa 80 Kinder werden dort



Das Kempinski Grand Hotel Heiligendamm

bietet jungen Gästen eine ganze Villa zum Spielen. Der Eisbären-Kinderclub in Heiligendamm ist in drei Bereiche unterteilt. Durch die Savanne krabbelt der ganz junge Nachwuchs.

Birgit Walter, Teamleiterin Kinderbetreuung A-Rosa Resort Scharmützelsee

GASTRONOMIE INTERVIEW

Angebote für alle

Wie vermarktet man Familienhotels optimal?

Es ist darauf hinzuweisen, dass es für jeden attraktive Angebote gibt: Vater golft, Mutter entspannt im SPA und die Sprösslinge sind im Kinderclub oder gehen im Kids Sport Camp ihrer Lieblingssportart Golf, Tennis oder Segeln nach. Dabei haben die Eltern das beruhigende Gefühl, dass ihr Nachwuchs bei den Aktivitäten gut aufgehoben ist. Er kann ausgelassen sein, ohne andere Gäste zu stören. Und natürlich hilft die Mund-zu-Mund-Propaganda.

Wie viele Betreuerinnen haben Sie?

Das variiert je nach Saison. Im Winter sind wir zwei Betreuerinnen (Öffnungszeiten 10.00 bis 18.00 Uhr, variabel nach den Gästebedürfnissen) und im Sommer vier Betreuerinnen (Öffnungszeiten 9.00 bis 21.00 Uhr, ebenfalls flexibel nach den Kundenwünschen). In der Saison arbeiten wir mit festen Freiberuflern zusammen.

Ab welcher Größe eines Hotels eignet es sich, Kinderbetreuung ins Angebot aufzunehmen?

Die Frage lässt sich pauschal nicht beantworten, da viele Faktoren zusammenspielen. Vor allem geht es darum, wie personalintensiv und somit qualitativ hochwertig die Betreuung sein soll. Allgemein lässt sich sagen, auch kleine Hotels (20 bis 50 Zimmer), die über ein Freizeit-Aktivitätenprogramm (Sport oder SPA) im Haus oder in der Nähe für Erwachsene verfügen und Familien mit Ihrem Angebot erreichen möchten, sollten über eine Kinderbetreuung bzw. einen Spielraum nachdenken. Die Eltern von heute werden immer älter und möchten eine kurze Auszeit nicht missen und trotzdem den Nachwuchs in der Nähe haben und viel mit ihm unternehmen. Die Tendenz geht dahin, dass die Kinder entscheiden, wo der Urlaub verbracht wird. Ist ihre Betreuung außergewöhnlich gut, werden sie wiederkommen wollen.

von vier fest angestellte Mitarbeiterinnen und bis zu zehn Aushilfskräften betreut. Das liebevoll gestaltete Haus ist in verschiedene Bereiche aufgeteilt. Im der Savanne spielt der ganz junge Nachwuchs, in der Westernstadt treffen sich die etwas älteren Cowboys sowie Indianer, und die Teens düsen mit Captain Kirk in der dritten Etage durchs Weltall. Natürlich wird auch am Strand gespielt: Yoga und Schnupperrgolf stehen auf dem Programm, Hip-Hop wird getanzt und Kutschenfahrten werden veranstaltet. Die Kleinen erhalten die gleiche Aufmerksamkeit wie andere Gäste. Dazu gehören auch der Kinderbademantel und die -schlappen. Am Frühstücksbuffet gibt es einen Extra-Tisch mit Müsli und anderen Leckereien, von dem sich Jungs und Mädchen bedie-

nen können. In den Restaurants finden sie auf Bären-Speisekarten Gerichte, die nicht nur aus Pommes und Spaghetti bestehen. Hühnchen, Fisch und Gemüse sind dort ebenfalls zu finden. Und sogar ein alkoholfreier Cocktail wird angeboten. Sven Huckenbeck, Director of Spa and Sports und verantwortlich für den Eisbärenclub: „Immer mehr jüngere Eltern mit kleinen Kindern kommen zu uns. Die Erwachsenen, die beruflich meist sehr eingespannt sind, möchten sich ein paar Tage erholen, den Spa-Bereich genießen oder golfen. Aber sie möchten auch zusammen mit ihrem Nachwuchs etwas unternehmen.“

TIPP Mehr über die »Weiße Stadt am Meer«, das Kempinski Heiligendamm, lesen Sie ab Seite 22.



Im A-Rosa Resort Scharmützelsee

kümmern sich Animateure um die Kinder.

Kompromisse finden

Natürlich ist es manchmal ein Spagat, ein Miteinander zwischen Gästen mit Kindern und den anderen Urlaubern zu finden. „Bei uns gibt es beispielsweise die Plansch- und Tobezeiten im Pool, dann ist dort Alarm angesagt, mit Wasserspielen und Schwimmkursen. Außerhalb dieser Zeiten dient der Pool als Ruhezone“, erklärt Michaela Koßwig, Eisbärenclub-Teamleiterin. Und für die Zukunft hat Heiligendamm noch einiges geplant. „Wir wollen ein eigenes Kinderrestaurant eröffnen, dort kann dann auch mal gekocht und gebacken werden, es wird Etikette-Kurse geben, wie z. B. »Essen wie ein Staatsgast« und auch Wellness wird verstärkt angeboten.“

Gäste nicht stören

Auch das A-Rosa Resort Scharmützelsee hat sein Konzept ganz auf diese spezielle Zielgruppe abgestellt und die Probleme erkannt, die entstehen können, wenn Familien mit Singles oder Paaren zusammentreffen. Teamleiterin Birgit Walter: „Die anderen Gäste bekommen Lärm bei uns in der Regel nicht mit. Es sollte für ein Resort, das Familien anspricht, selbstverständlich sein, dass es extra Bereiche zum herumtollen gibt. Dazu gehören z. B. der Spielplatz, der Kinderclub und dessen Pro-

Tipps & Tricks

Perfekte Ausstattung. Damit Eltern von Babys ihren Urlaub genießen können, stellen ihnen Hotelbesitzer – je nach Bedarf – Folgendes zur Verfügung: Babywiege sowie -wanne, Gitterbett, Wickelauflage, Windeleimer, Töpfchen, Toilettenaufsatz, Kinderbademantel sowie -schlappen, Babyphone, Flaschenwärmer, Wasserkocher und Kinderbuggy.

Sicher ist sicher. Vorausschauende Hoteliers schützen Steckdosen vor neugierigen Fingern und verkleiden Treppengeländer so, dass nicht darauf geklettert werden kann. Ein Treppenlauf in Höhe der Kinderhände gibt Eltern ein sicheres Gefühl. Hoch angebrachte Türöffner sorgen dafür, dass die jungen Gäste Schwimmbäder nur mit Erwachsenen betreten können. Zusätzlich überprüfen sie Spielgeräte und -räume regelmäßig auf ihre Sicherheit.

Zusätzlicher Service. Bei schlechtem Wetter laden in Kinderhotels geräumige Zimmer zum Toben ein. Als Service bieten einige Gastronomen kostenlose Regenmäntel und -schuhe sowie Schirme. Für Babys und Kleinkinder haben manche zusätzlich Buggys, Kinderwagen und Rückentragen im Angebot. Außerdem offerieren sie im Restaurant ein extra Buffet, das mehr bietet als Schokoauflage oder Nudeln mit Tomatensauce.

gramm. Bei uns ist es möglich, dass auch der Wald genutzt wird. Das heißt, wir nehmen Einfluss darauf, wo gespielt wird.“

Extra Buffet eröffnen

Sind es viele kleine Gäste, werden z. B. die Mahlzeiten in einem separaten Raum mit einem eigenen Buffet eingenommen. Sind es wenige, gehen diese in das »normale« Restaurant, dann allerdings vor den Öffnungszeiten für die Erwachsenen. Und auch im Spa-Bereich gibt es Zonen, die für Kinder tabu sind. Dafür stehen Kicker, Tischtennis, das große Holzspielhaus (über zwei Etagen), über 50 Kissen, 10 Schaumgummimatten, Kuschelecken und vieles mehr den ganzen Tag zur Verfügung. Birgit Walter meint, dass ein Betreuungsangebot auch in ganz kleinen Hotels/Pensionen einen Sinn macht.

Betreuung organisieren

„Das ist eine folgerichtige Ergänzung, wenn das Hotel Angebote für Familien im Programm hat. Sagt der Forecast mehr als fünf Kinderanreisen täglich aus, so macht schon die Betreuung ab einem Kind Sinn, denn zu-

frieden und erholte Eltern kommen sicherlich gerne wieder.“ Beachtet werden müssen allerdings auch die rechtlichen Grundlagen. „Diese sind von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich, lassen sich jedoch recherchieren. Wir kümmern uns um Besucher ab drei Jahren“, sagt Birgit Walter.

Kooperationen Beitreten

Ganz auf die Kleinen haben sich die Familotel eingerichtet. Seit 1994 hat sich die Kooperation unabhängiger, inhabergeführter Häuser zur Marke für qualitativen Familienurlaub entwickelt. Im Jahr 2008 umfasst sie fast jedes Privat-Hotel in Deutschland, das sich auf Familien spe-

zialisiert hat und Kinderbetreuung anbietet. In diesem Jahr gehören 52 Betriebe der Interessengemeinschaft an, 32 davon in Deutschland.

Bis 2015 will die Vereinigung mindestens 100 Herbergen in besonders beliebten europäischen Urlaubsregionen unter ihrem Markennamen vereinen.

Geschäftsführer Siegfried Prange: „Wir wollen keine Kinder erziehen, das ist nicht unser Job. Wir wollen, dass sie sich wohl fühlen und die Eltern ein gutes Gefühl haben, wenn sie sie bei uns abgeben.“

Umstellzeit beachten

„Wer sein Hotel auf ein Kinderkonzept umstellt, hat es meist die ersten 18 Monate nicht leicht, bis es greift und funktioniert.“ Alle Gäste müssen sich in der ganz auf ihre Wünsche abgestimmten Umgebung wohl fühlen. Siegfried Prange: „Junge Besucher brauchen neben täglichem Kontakt zu den mitreisenden Erwachsenen viel Zeit für sich. Sie möchten allein oder mit anderen Jugendlichen nicht-alltägliche Situationen erleben. Sie suchen das Abenteuer. Für Erziehungsberechtigte kann das auch im Urlaub Stress bedeuten, weil Junior rund um die Uhr Aufmerksamkeit verlangt. Es bleibt nur wenig Zeit für sich. Doch gerade in den arbeitsfreien Wochen möchten sie sich entspannen. Eltern suchen Erholung.“ Mittlerweile haben sich 27 Hotels auf die Betreuung der kleinsten Gäste spezialisiert. Mindestens 15 Stunden werden Säuglinge ab sechs Monaten in einer Gruppe liebevoll umsorgt. Für abendliche Unternehmungen kann in allen 52 Häusern zusätzliches Babysitting von zwei bis drei Stunden gebucht werden.

Ästhetische Ansprüche

Dietmar Müller-Elm, Schloss Elm in Klais: „Kinder wollen ernst genommen werden, sie möchten wie ihre Eltern einen



Die Hotels der Kooperation Familotel sind bestens auf kleine und große Gäste eingestellt.



HUG

 www.hug-luzern.ch

Wir backen - Sie füllen!

Karl Zieros GmbH Tel. 06181 180460

Spa, ein Buffet, sie wollen zu Konzerten oder zum Sport.“ Die jungen Gäste hätten hohe ästhetische Ansprüche. Das gilt für den Kinderclub und auch die anderen Räume, in denen sie betreut werden. Elmau hat bei dem Kinderprogramm einen hohen kulturellen Anspruch. Es gibt Konzerte, Jazz und Klassik, aber ebenso Literaturwochen, und für Leseratten wurde eine Buchhandlung eröffnet. „Natürlich fehlt auch bei uns das Abenteuer nicht, die Kinder sind mit den Betreuern viel draußen.“ Zur Vermarktung sagt Müller-Elmau: „Das Beste, was einem passieren kann, ist, dass die Gäste das Haus weiterempfehlen.“



FOTO: KLEINER NACHWUCHS/ER

Kinder plantschen gerne.

Darauf sollten sich auch Hoteliers einstellen und gleichzeitig darauf achten, dass sich andere Gäste nicht gestört fühlen.

Kinder-Tages-Spa

Ein besonderes Angebot bietet das Hotel Zur Bleiche Resort & Spa im Spreewald: Bereits die Hohenzollern-Prinzen wurden um 1900 von einer Spreewälder Amme betreut. An dieses »Urvertrauen« knüpft die Betreuung im Wellnesshotel an.

Während die Erwachsenen die Landtherme genießen, baden, saunen und sich ausruhen, kümmert sich die gebürtige Spreewälderin »Tante Renate« in der »Storchenburg«, dem eigenen kleinen »Well-Nest«, um den Nachwuchs.

Die Eigentümerfamilie Clausing schöpfte bei der Kreation des spreewaldtypischen Wellness-Tagesprogramms sowie der »Zwergentage« aus den Erfahrungen mit den eigenen Kindern. Neugierde wecken ist das Grundprinzip, schmecken, riechen, hören, ausprobieren. Kinderwellness ist für zwei bis sechs Kinder pro Gruppe möglich. Liebevoll und professionell betreuen die »Quelven«, so heißen in der Landtherme die Mitarbeiter, die Gäste. Das passiert u. a.:

- Traummärchen mit Klangschalen,
- Kindermassage mit Ringelblumenöl und Ringelblumen-

Zahlen & Fakten

Kinderfreundliche Gaststätten

Die positive Einstellung gegenüber Kindern und jungen Familien ist in der Gastronomie viel wichtiger als Investitionen in die Infrastruktur. Dies ist laut der IHK Flensburg das Hauptergebnis von zwei Studien der Technischen Universität München.

Studie 1, von Susanne Sauder

Nicht in jedem Restaurant und Hotel sind Kinder willkommen. Die Befragten schätzen den Anteil auf weit unter 40 Prozent. Dies mag seine Ursachen darin haben, dass die Vorstellungen darüber auseinandergehen, was denn nun in der Gastronomie kinderfreundlich ist. Noch nicht einmal die Eltern sind sich bei dieser Frage einig, denn je nach Alter ihrer Sprösslinge sind ihnen andere Kriterien wichtig.

Richtige Ausstattung: Bei der Frage nach der »kindgerechten Ausstattung« gingen die Meinungen weit auseinander: Sicherheitssteckdosen und abgerundete Kanten an Tischen und Möbeln sind für mehr als 50 Prozent der Eltern von Kinder der Altersgruppe bis drei Jahre sehr wichtig, doch schon bei Vätern und Müttern von vier- bis sechsjährigen wird dieses Kriterium von weniger als einem Drittel so eingestuft. Ist der Nachwuchs zwischen sieben und neun Jahren, sagen sogar mehr als die Hälfte der Erwachsenen, das sei unwichtig. Ähnlich verhält es sich mit Einrichtungen wie Kinderwagenstellplatz, kindgerechten Toiletten, Stillecke und Wickelraum, die höchstens für Eltern von Babys Bedeutung haben.

Preise entscheiden: Maßgebend ist dagegen das Preis-Leistungs-Verhältnis bei den Speisen: In drei Viertel aller Fälle kreuzten die Erziehungsberechtigten bei diesem Stichwort »sehr wichtig« an, und für mehr als die Hälfte der Befragten sind Sonderangebote oder Rabatte für Kinder Anreize zum Gaststättenbesuch. Diese Faktoren werden höher eingeschätzt als Malutensilien, Spielsachen oder Geschenke.

Platz erwünscht: Ein großzügiges Raumangebot trägt zur Kinderfreundlichkeit bei, meinen nahezu alle Befragten. Also: Platz zwischen den möglichst großen Tischen oder ein Spielecke. Grundsätzlich gilt: Je weniger Platz die Kinder haben, desto mehr stören sie durch Herumlaufen und -krabbeln andere Gäste und Personal.

Studie 2, von Sophie Erbar

Es geht nicht um große Investitionen, sondern darum, sich Gedanken über die Situation von Familien zu machen. So das Ergebnis der Studie zum Konsumverhalten von Familien bei Gaststättenbesuchen. 34 Millionen Menschen in Deutschland leben in Familien mit Kindern unter 18 Jahren. Sie stellen nicht nur wegen ihrer Größe eine interessante Zielgruppe dar, wie Sophie Erbar nachweist: Eltern oder Alleinerziehende kommen früher als andere Gäste. Und sie verweilen nicht solange, können also eine Menge zur Kapazitätsauslastung beitragen (Stuhlschlag).

Kinder bestimmen mit:

39 Prozent der Befragten gaben an, dass sie einmal pro Monat mit ihrem Nachwuchs zum Essen gehen, 25 Prozent tun das zweimal und 22 Prozent dreimal oder häufiger. Bevorzugt werden ausländische Spezialitätenrestaurants (53 Prozent), doch auch die Kategorie »gut bürgerlich« erfreut sich großer Beliebtheit. Ihr Anteil liegt bei 42,6 Prozent. Zu berücksichtigen ist dabei, dass die Fastfood-Ketten im Fragebogen nicht vertreten waren. Das Ausgehverhalten bestimmen die Kinder ganz wesentlich mit: 41 Prozent der Eltern gaben an, dass ihre Sprösslinge bei der Auswahl des Restaurants mitreden dürfen. Nur 16 Prozent glauben, dass die Kleinen keinen Einfluss haben. Das Votum von ihnen erklärt nach Ansicht der Verfasserin auch die Vorliebe für die ausländischen Lokale, denn 72 Prozent der Eltern gaben an, dass ihre Nachwuchs »den Italiener« bei der Auswahl bevorzugt. *Die Red.*

blüten, frisch aus dem Kräutergarten oder fruchtige Quarkpackung mit Erdbeermus,

- Kosmetik einmal anders: Wir schminken die kleinen Gesichter zu Sagengestalten aus dem Spreewald (Froschkönig, Lutki, etc.),

- Jungebäd mit Fenchelöl und Geschichten aus dem Spreewald.

FAZIT Hotels mit vielseitigem Kinderprogramm liegen immer in der mittleren bis höheren Preis-Kategorie.

Siegfried Prange: »Häuser mit einer anspruchsvollen Betreuung können nicht billig sein, weil sonst die Qualität nicht gehalten werden kann.« Im Urlaub sind Eltern aber auch bereit, etwas mehr auszugeben, wenn die ganze Familie glücklich wird. ●