

Hoteliere, die sich auf die Suche nach professioneller Unterstützung auf dem Feld der Reservierungssysteme und der Vertriebspartner machen, stoßen schnell auf einen Namen: Bianca Spalteholz beschäftigt sich seit mehr als 20 Jahren mit diesem Metier und hat dabei schon vielen Hotels zu mehr Umsatz verholfen.



DIE SPEZIALISTIN

Der Erfolg des Beratungsunternehmens von Bianca Spalteholz, das sie im Dezember 1997 gegründet hat, ist v. a. auf zwei Faktoren zurückzuführen: Sie ist eine exzellente Kennerin der Reservierungsbranche und stellt für jedes von ihr betreute Hotel nach einer intensiven Bedarfsanalyse ein individuelles Programm zusammen. „Als ich mich selbstständig machte“, erzählt sie, „besetzte ich eine absolute Nische. Bisher gab es in Deutschland niemanden, der Hotels in elektronischen Vertriebsfragen beriet. Ihr Kundenspektrum reicht dabei vom städtischen Leading Hotel of the World wie dem Nassauer Hof in Wiesbaden bis zum Schlosshotel Rheinfels, St. Goar (ein Romantikhotel mit über 50 Zimmern). Aber auch Ketten wie Lindner, Dorint oder die Althoff-Gruppe

ließen sich von ihr beraten und schulen. „Eine Grenze nach unten gibt es bei mir nicht“, sagt sie. „Ich habe auch schon 20 Zimmer Hotels betreut. Sie haben einen ganz anderen Bedarf als ein großes Hotel. Der Anschluss an die verschiedenen Systeme muss mit den Zielgruppen harmonieren. Sonst kann man sich das Geld für den Anschluss auch sparen.“ Besonders fasziniert ist Bianca Spalteholz von den Möglichkeiten, die das Internet der Branche bietet. „Es ist eine große Chance, auch mit sehr geringen Mitteln sehr große Zielgruppen zu erreichen“, schwärmt sie. Mit welchen Links die Homepage vernetzt sein sollte, welche touristischen Plattformen für welche Betriebe Sinn machen, wo Tagungs- und Geschäftsreisende im Netz nach Hotels suchen – Bianca Spalteholz ist stets auf

dem Laufenden und gibt ihre Erfahrungen mit Begeisterung an ihre Kunden weiter. Wie bei so vielen Karrieren spielte auch bei Bianca Spalteholz der Zufall eine große Rolle. Die gebürtige Bremerin sollte nämlich wie ihre Eltern beruflich im kaufmännischen Bereich Fuß fassen und absolvierte nach der Schule zunächst eine Ausbildung bei einer Spedition in Bremen. Zusätzlich besuchte sie Kurse in Wirtschaftsenglisch. Nach ihrer Ausbildung wechselte sie in die Auslandsabteilung eines Bremer Bankhauses. Weitere fünf Jahre arbeitete sie für zwei Banken in Stuttgart, bevor sie beschloss, ihrem Leben eine neue Wende zu geben und zum Sprachstudium nach Italien aufbrach.

Über Italien in die Hotellerie

„Das Bankwesen allein war mir irgendwie zu trocken“, sagt

Bianca Spalteholz. „Und kurioserweise hat es mich besonders befremdet, dass damals bei den Banken so viele Vorgänge auf EDV-Bearbeitung umgestellt wurden.“ Wer konnte damals schon ahnen, dass die EDV eines Tages eine so wichtige Rolle im Berufsleben von Bianca Spalteholz spielen sollte. Zunächst war jedoch Italien angesagt und damit auch die ersten beruflichen Berührungspunkte mit der Hotellerie. Um Geld zu verdienen, begann Bianca Spalteholz im Hotel Residence Roccamare an der toskanischen Riviera an der Rezeption und im Service zu arbeiten. „Mein Italienisch war schon ganz gut, aber dort brauchte man Mitarbeiter, die Deutsch sprachen“, erklärt sie. Mit ihrem Lebenspartner, auch Mitarbeiter des Hotels, bricht Bianca Spalteholz im Dezember 1981 nach Ame-

Foto: Bianca Spalteholz

rika auf. Der italienische Besitzer der Restaurantkette „Spaghetti House Corp.“ hatte die beiden im Hotel kennen gelernt und ihnen Jobs in Philadelphia angeboten. Bianca Spalteholz denkt gerne an die Jahre in den Staaten zurück. „Ich habe dabei sehr viel über die Gastronomie gelernt und führte als Restaurant-Manager zuletzt rund 40 Mitarbeiter“, erinnert sie sich. Im Oktober 1983 kehrte Bianca Spalteholz nach Deutschland zurück und suchte sich dort einen Job: „Mir war klar, dass ich in der Touristik bleiben wollte“, sagt sie. „Ich bewarb mich bei allen mir bekannten Unternehmen der Hotel- und Touristikbranche, u. a. bei der Steigenberger Hotelgesellschaft.“ Bei der damaligen Tochter Steigenberger Reservation Service SRS (später Worldhotels) war man von ihren Vorkenntnissen überzeugt und stellte sie auch ein. „Mein Vorgesetzter Jürgen Owczka hat mir profundes Fachwissen vermittelt und ich habe sein Wissen aufgesogen wie ein Schwamm“, schwärmt Bianca Spalteholz noch heute.

Zunächst war es ihre Aufgabe, die Mitgliedsbetriebe im SRS Werbematerial und PR-Maßnahmen zu integrieren. Der übergeordnete Bereich des strategischen Marketings und der Entwicklung der Mitgliedsbetriebe kam sehr bald hinzu. „Ich hatte zuletzt fünf Mitarbeiter in der Abteilung“, sagt sie nicht ohne Stolz. Doch nach fünf Jahren bei SRS sehnte sich Bianca Spalteholz nach einer neuen Aufgabe. Sie wollte entweder zurück nach Italien oder ein BWL-Studium absolvieren. Voll Enthusiasmus nahm sie eine Stelle in der Marketingabteilung der Ciga Hotels in Mailand an, die damals vom späteren InterConti Deutschland Marketingchef Ulrich von Collas geleitet wurde.

Nach einem knappen Jahr lockte jedoch wieder SRS mit einer neuen, spannenden Aufgabe. Das damalige Steigenberger Vorstandsmitglied Wolfgang Momberger setzte auf die Segmentierung der Hotelkette und entwickelte die Marken Avance, Maxx und Esprix, die über SRS

in die Welt getragen werden sollten. Zu Bianca Spalteholz' neuer Aufgabe gehörte es, die Hotels in Kategorien aufzuteilen, die Aufnahmekriterien mit zu entwickeln und einen aktiven Development-Plan aufzustellen. „The Leading Hotels of the World und SRS waren die einzigen Marketingpartner, die nicht aktiv akquirierten, sondern bei denen man sich bewerben musste“, erinnert sich Bianca Spalteholz. „Wir hatten uns nun aber zum Ziel gesetzt, neue Hotels in den Kreislauf einzubringen. Also war Wachstum in jeder Hinsicht angesagt.“

In die Selbstständigkeit

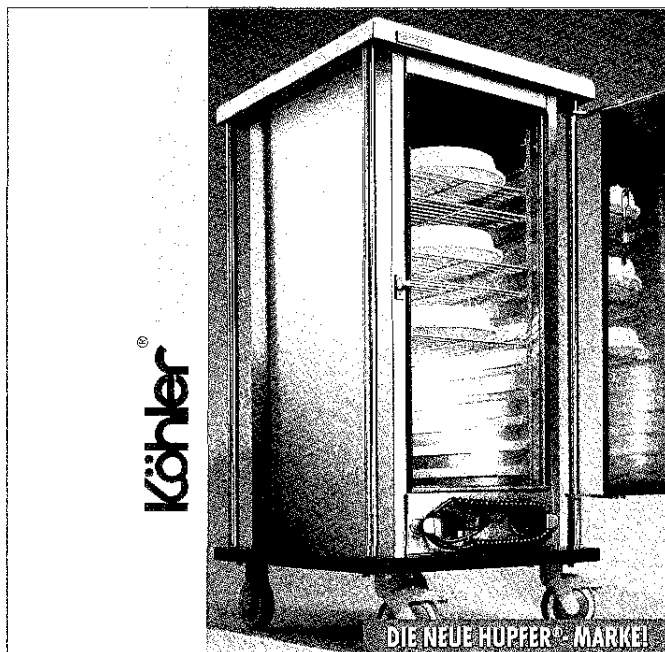
Fast zeitgleich mit dem Ausscheiden von Jürgen Owczka bei SRS und dem Eintritt von Steffen Weidemann erfolgte der Wechsel von Bianca Spalteholz im Jahr 1993 zu Utell International. Michael Ball, der heutige Worldhotels-Boss und damalige Geschäftsführer von Utell in London, machte Bianca Spalteholz auf der ITB 1993 den neuen Job schmackhaft. „Utell hatte damals beschlossen, zu dezentralisieren“, sagt Bianca Spalteholz. Als General Manager Germany, Austria & Eastern Europe war sie mit der Gründung des bis dahin nicht vorhandenen Arbeitsbereichs in Frankfurt am Main betraut. In ihr Gebiet fiel die Personalverantwortlichkeit für die gesamte Region mit 30 Mitarbeitern und vier Abteilungsleitern, die Felder Marketing, Development, Reservierungs-Operations, Administration und das ihr bis dahin nicht so sehr vertraute Segment „Reisebüromarkt“. „Am meisten hat mich bei Utell die Art und Weise begeistert, wie die Gesellschaft aufgebaut war“, erläutert Bianca Spalteholz. „Sie hatte eine sehr große Schlagkraft, insbesondere auch im Reisebüromarkt. Und das ohne einen bekannten Markennamen.“ Bianca Spalteholz konnte all ihre Kenntnisse über den Markt einsetzen und betreute zuletzt rund 450 Hotels. Die Öffnung des Marktes Osteuropa trieb die Expansion dabei voran. „Ich lernte bei Utell auch knallhart mit Zahlen umzugehen“, erinnert sich Bianca Spalteholz.

Mit dem Vorsatz, Hoteliers keine Zusatzleistungen zu verkaufen, die sie nicht benötigten, wagte Bianca Spalteholz nach fast fünf Jahren bei Utell den Schritt in die Selbstständigkeit. Sie gründete in Frankfurt am Main ihr eigenes Hotelberatungsunternehmen „Bianca Spalteholz – Hotel Business Development“ und beschäftigt damit heute zwei Mitarbeiter. Es fußt auf den drei Bereichen: Vertrieb und Marketing in der Hotellerie spezialisiert auf Hotelreservierungssysteme, Daten-distribution und moderne Vertriebsmedien- und -methoden für Hotellerie und Touristik, Einzelberatungen, Seminare und Coachings. Seit 2002 ist sie zusätzlich als Dozentin an verschiedenen Bildungszentren und an der FH Heilbronn tätig und nimmt am Bundesforschungsprojekt für kleinere und mittelständische Betriebe in der Hotellerie und Touristik teil. Wenn Bianca Spalteholz in ihrer Freizeit nicht gerade ihren Hob-

bies kochen oder Wandern frönt, begeistert einem Fußballspiel zuseht oder in die Oper geht, denkt sie auch gerne intensiv über die Hotellerie und ihre Geheimnisse nach. „Es begeistert mich, wie manche Hoteliers ihre Gäste faszinieren und ich finde, das es eine riesige Herausforderung ist, Service- und Qualitätslevels festzulegen und die Leistungen zu perfektionieren, die eben diese Faszination auf die Gäste ausüben.“ Ganz ausschließen will Bianca Spalteholz dabei nicht, eines Tages ein eigenes Hotel zu führen. Dann würde sie versuchen, aus ihrem Haus eine „Insel der Ruhe zu machen“. Denn sie ist davon überzeugt, dass sich gerade in unseren stressigen Zeiten die Menschen mehr denn je nach Ruhe und Entspannung sehnen.

Susanne Stauß

Bianca Spalteholz
Hotel Business Development
60528 Frankfurt am Main
www.spalteholz.com



Wir haben die Marke Kähler® in die HUPFER® Unternehmensgruppe integriert. Jetzt bieten wir Ihnen ein komplettes Bankettwagenprogramm in gewohnt hoher Qualität und Zuverlässigkeit.

Wir sind die Spezialisten für Küchenlogistik.
Mit uns haben Sie Ihre Prozesskette im Griff!

HUPFER® Metallwerke GmbH & Co. KG · Dieselstraße 20 · D-48653 Coesfeld · Postfach 1455 · D-48634 Coesfeld
Tel.: +49 (0) 25 41/805-0 · Fax: +49 (0) 25 41/805-111 · info@hupfer.de · www.hupfer.de

HUPFER®
SPEZIALIST FÜR KÜCHENLOGISTIK