



Astrid Krauß holt den DHNP 2018

Neuss. Spannende Telefongespräche mit einem mysteriösen, unzufriedenen Kunden belauschen. Das durften die Galagäste beim Finale des Deutschen Hotelnachwuchspreises, vergeben von der Hoteldirektorenvereinigung (HDV) und der AHGZ.

Im Gegensatz zu den Vorjahren erwartete die Finalisten Astrid Krauß (32), Director of Convention Sales im Frankfurt Marriott Hotel, Raphael Steinhart (28), Operations Manager im Roomers Munich, und Michael Nemecek (28), F&B Manager im Empire Riverside Hotel Hamburg, diesmal kein Kurzreferat, sondern der „live“ auf die Bühne eingespielte Anruf eines gewissen „Steffen Bachmaier“, seines Zeichens Mystery Caller und seit zehn Jahren beim Unternehmen NDS in Mönchengladbach tätig.

Beschwerdemanagement war also die Herausforderung, mit der sich die DHNP-Finalisten konfrontiert sahen. Am Telefon ein unzufrie-

DEUTSCHER HOTELNACHWUCHS-PREIS

Die 32-jährige Direktorin Convention Sales vom Frankfurt Marriott Hotel gewinnt das Wettbewerbsfinale im Crowne Plaza Düsseldorf-Neuss – ein glänzender Galaabend mit 200 Gästen.



Taffe Siegerin: Astrid Krauß mit Jürgen Gangl (links) und Rolf Westermann.

dener Kunde, der ihnen vorwarf, dass beim gebuchten Event der Service komplett schief gelaufen sei.

Hinterher wollte Moderator Martin Seidler erst einmal wissen, ob der

„mysteriöse“ Anrufer ein netter Kunde gewesen sei. „Ein ehrlicher Kunde“, kommentierte Astrid Krauß. „Wir alle sind Menschen, wir alle sind nicht perfekt. Natür-

lich sollte so etwas nicht passieren, aber wir wissen alle, dass im Alltag viele Dinge zusammenkommen. Ich nehme mich des Feedbacks lieber an und kümmere mich darum, sodass die gleichen Fehler nicht wieder passieren.“ Kreativ auch ihre Mitfinalisten: „Was halten sie davon, wenn ich in einer halben Stunde bei Ihnen bin? Oder in einer Stunde“, entgegnete Michael Nemecek dem Mystery Caller. „Ich kann auch abends!“ Und Raphael Steinhart betonte, wie essenziell es sei, Rücksprache zu halten, was an dem vermeintlichen Abend schief gelaufen sei. „Ich habe mich hier im Telefongespräch herausgeredet“, sagte er. „Als gute Führungskraft hätte ich das an dem Abend sehen und eingreifen müssen.“

Anschließend hatte es das Publikum in der Hand, das erstmals per App den Sieger bestimmte. Gegen

Spot on für die Gewinner: Die drei Finalisten im Kreise von Juroren, Sponsoren und Moderator Martin Seidler.

22.30 Uhr war klar, dass Astrid Krauß das Finale für sich entschieden hatte. Souverän, ruhig und führungsstark hatte die 32-Jährige den Mystery Call gemeistert. Als Preis winkt ihr nun ein Sommerkurs an der Cornell University in den USA. Gleichwohl ließ es sich HDV-Chef Jürgen Gangl nicht nehmen, zu betonen: „Alle drei Finalisten sind Gewinner.“

Glamour verlieh dem Abend nicht zuletzt der Auftritt der Hamburger Sopranistin Nicole Mühle, die mit Musical-Evergreens verzauberte. Dazu wurde vom Crowne-Plaza-Küchenteam ein 4-Gänge-Menü serviert, das Siegerin Astrid Krauß allerdings erst beim Dessert richtig genießen konnte.

Der DHNP wird seit 2012 vergeben, um junge Hoteltalente zu fördern und vorbildliche Karrieren in der Hotellerie zu würdigen. „Der Preis blüht und gedeiht“, so Rolf Westermann, Chefredakteur der AHGZ. „Wir hatten im siebten Jahr das zweitbeste Ergebnis bei den Bewerbungszahlen in der Geschichte des Preises. Doch es ist nicht nur die

Quantität, sondern auch eine hervorragende Qualität, die die Bewerbungen auszeichnet.“

Unterstützt wurde der DHNP 2018 von den Sponsoren J.J. Darboven, Hoist Group, Meiko, Prognos und Servitex.

Die Fotostrecke zum Finale auf AHGZ.de



Redakteurin
Brit Glocke
b.glocke@ahgz.de

„Auch vom Mitarbeiter lernen“

Ihr Beschwerdemanagement beim Mystery Call überzeugte das Publikum. Mit AHGZ-Redakteurin Brit Glocke spricht die Gewinnerin über die Galanacht, ihren Werdegang und Zukunftspläne.

» Wie Ihr Preis zeigt, war es die bessere Wahl, in die Hotellerie zu gehen statt Polizistin zu werden. Wie fühlen Sie sich jetzt?

Krauß: Ich bin immer noch total überwältigt. Der Preis bedeutet eine wahnsinnige Wertschätzung, die ich erst einmal verarbeiten muss. Und er beinhaltet so viel mehr: Das Netzwerken, den Verband kennenzulernen, der Austausch zu Branchenthemen. Diese Eindrücke und Erfahrungen möchte ich auch gern ins Hotel und ins Team mitnehmen, denn ich wäre nicht da, wo ich jetzt bin, ohne das Team.

Wie kam es zu Ihrer Bewerbung?

Krauß: General Manager Hansjörg Hefel und unsere Personaldirektorin Anke Wehmeier kamen Mitte

Dezember mit dem Vorschlag auf mich zu, meine Bewerbungsunterlagen einzureichen. Ich selbst bin eher jemand, der im Hintergrund seinen Job macht. Meine Bewerbung ging dann noch pünktlich zur Deadline am 31. Dezember raus.

Erstmals gab es eine andere Finalaufgabe. War Vorbereitung möglich?

Krauß: Uns drei Finalisten wurde gesagt, dass es sich um eine Aufgabe aus unserem Joballtag handelt. Das ist natürlich ein breit gefächelter Bereich und daher war keinerlei Vorbereitung möglich.

Wie haben Sie den Moment des Mystery Calls empfunden?

Krauß: Das war schon ein kurzer Schockmoment! In der Situation

hat es mir geholfen, mich zu fokussieren, mich in mein Büro zurückzusetzen und einfach das abzurufen, was ich in so einer Situation normalerweise tue. Aber natürlich pocht einem das Herz, wenn man weiß, dass einem gerade 200 Leute zuhören, darunter potenzielle Arbeitgeber und Hoteliers.



Astrid Krauß: „Total überwältigt!“

Ihr Chef ist auch Ihr Mentor. Was hat er Ihnen mit auf den Weg gegeben?

Krauß: Zu sein wie ich bin und mich auszuprobieren. Dazu gibt er mir täglich den Freiraum. Dabei muss nicht immer alles 100 Prozent richtig sein. Es geht darum, zu agieren und aktiv zu sein anstatt zu reagieren.

Hatte Ihr Werdegang System oder agieren Sie aus dem Bauch heraus?

Krauß: Aus dem Bauch heraus. Ich hatte weder den konkreten Plan, in die Hotellerie zu gehen noch im Veranstaltungsbereich meine Karriere zu starten. Das ist alles immer irgendwie passiert. Natürlich hatte ich den Anspruch, mich kontinuierlich weiterzuentwickeln, doch das einzige Ziel, das ich mir je gesetzt hatte, war mit plus minus 30 Abteilungsleiterin zu sein – das habe ich auch geschafft.

Was zeichnet Ihrer Meinung nach künftige Führungskräfte aus?

Krauß: Sie müssen teamorientiert sein, viel mehr auf den Mitarbeiter eingehen, viel mehr zuhören und auch vom Mitarbeiter lernen. Es geht darum, aufmerksam zu sein, Vertrauen entgegenzubringen, Mitarbeiter selbstständig arbeiten zu lassen, somit Verantwortung zu übergeben und natürlich auch regelmäßig weiterzuentwickeln.

Wo sehen Sie sich in fünf Jahren, gibt es Zukunftspläne?

Krauß: Ja, erstmal heiraten im Juni. (lacht)

Und beruflich?

Krauß: Der Direktorenposten ist das, was ich langfristig anstrebe. Vielleicht nicht in den nächsten fünf Jahren, denn da gibt es noch zu viel zu entdecken und zu lernen. Noch ist der Veranstaltungsjob zu sehr meins, das möchte ich nicht missen.

