Interview: Xavier Olivreau

„Wir handeln umweltbewusst“

Der Präsident von Relais du Silence erläutert die neue Marktstrategie der Vereinigung. Im Mittelpunkt stehen laut Xavier Olivreau Verjüngung und Natur

Xavier Olivreau: „Unsere Philosophie entwickelt sich“ Foto: Silke Liebig-Braunholz

▸ *Herr Olivreau, die Vereinigung Relais du Silence ist in Europa etabliert. Was war der Grund für eine neue Positionierung?*

Olivreau: Nach der Änderung unseres Logos Ende 2008 wurde auch eine neue Positionierung notwendig. Die Vereinigung wollte ihr Image modernisieren, ohne dabei jedoch die eigene Identität zu verleugnen. Deshalb haben wir gezielt an unseren Persönlichkeitselementen gearbeitet. Den Begriff Silence oder Ruhe haben wir übersetzt in den Begriff Erholung – im Sinne von: die Sorgen des Alltags vergessen. Zudem wollten wir unser ehemals recht klassisches Image durch jüngere Codes dynamisieren.

▸ *Ruhe und Geborgenheit zählten von Anbeginn zu den Aufnahmekriterien. Wieso haben Sie diese Philosophie nochmals konkretisiert?*

Olivreau: Unsere Philosophie entwickelt sich stetig weiter. Mehr noch als das Kriterium Ruhe bevorzugen wir heute Aktualität, Authentizität, Wohlwollen, Personifizierung und Natürlichkeit. Dies geschieht durch die gepflegte Ausstattung unserer Häuser, durch die Hoteliers, die ihre Gäste persönlich kennen, durch kleine Aufmerksamkeiten, die unsere Hoteliers ihren Gästen zuteil werden lassen und durch die Besonderheit der Standorte unserer Hotels. Die Häuser der Relais du Silence handeln zudem umweltbewusst. Entsprechend definierter Regeln unterstreicht jedes Mitgliedshaus seine grünen Merkmale. Zwölf Praktiken wurden implementiert. Dazu zählen das Recycling von organischen Stoffen in den Gärten und Parks der Hotels oder das Aufstellen von Nistplätzen und Futternäpfen für Vögel.

▸ *Was war der Grund für eine neue Reservierungszentrale? Was ist neu für Ihre Gäste?*

Olivreau: Die neue Reservierungszentrale ermöglicht uns, themenbezogene Angebote wie etwa Wellness und Spa oder Aufenthalte im Schloss oder Herrenhaus zu gestalten und weiterzuentwickeln. Außerdem ist die neue Reservierungsentrale mit einer Vielzahl der wichtigsten Buchungsportale verbunden, sodass unsere Gäste nunmehr auch die Möglichkeit haben beispielsweise über Venere oder HRS zu buchen.

▸ *Sie haben auch eine neue Qualitäts-Charta erarbeitet. Welche Themen liegen ihr zugrunde und wie erfolgt die Umsetzung?*

Olivreau: Unsere in diesem Jahr gestartete Qualitäts-Charta beinhaltet 490 Kontrollpunkte und ermöglicht uns, neue Serviceleistungen wie Tagungsangebote oder den Empfang von Familien und Kindern zu prüfen. Jedes unserer Mitgliedshäuser wird 2009 besucht und nach einer Besprechung mit dem Hotelier benotet.

▸ *Sie sind vor kurzem eine Partnerschaft mit einem anderen Hotelverbund eingegangen. Wer steckt dahinter?*

Olivreau: Die Kooperation Relais du Silence hat mit dem genossenschaftlichen Verbund Inter-Hotel (die Société Européenne de l'Hôtellerie mit Sitz in Paris) ein Partnerschaftsprotokoll unterzeichnet.

▸ *Was erhoffen Sie sich von dieser Partnerschaft?*

Olivreau: Unsere Ziel ist, die erste genossenschaftliche Multi-Marken-Gruppe unabhängiger Hoteliers in Europa zu entwickeln. Dabei wird jede Marke ihre Identität, Positionierung und Unabhängigkeit, sowohl gegenüber ihren Aktionären als auch gegenüber ihren Kunden, behalten. Außerdem wollen wir mit dieser Partnerschaft die Servicepalette für die jeweiligen Mitgliedshotels wesentlich erweitern, insbesondere in den Bereichen E-Commerce, Einkauf und Schulung. Generell wird uns die Partnerschaft mit Inter-Hotel stärken, die Anzahl unserer Mitglieder in Europa erhöhen und die Bedeutung unseres genossenschaftlichen Verbundes bestätigen. Wenn sich Ende dieses Jahres die erste Bilanz der Zusammenarbeit als positiv erweist, kann die Partnerschaft weitergeführt werden.

Die Fragen stellte Silke Liebig-Braunholz

Relais du Silence

Gegründet wurde die Vereinigung Relais du Silence im Jahr 1986. Inzwischen gehören weltweit 246 Hotels der 3- und 4-Sterne-Kategroie in elf europäischen Ländern dazu, darunter auch Landsitze und Schlösser. Im Mittelpunkt ihres Angebots steht Gastlichkeit in intakter Natur. Der Umsatz über die Reservierungszentrale bei Relais du Silence liegt bei rund 3. Mio. Euro pro Jahr. Die Aufenthaltsdauer der Gäste beträgt im Schnitt 2,4 Nächte.

Relais du Silence bietet den Mitgliedern unter anderem einen Internetauftritt mit Online-Reservierung sowie die Präsenz auf wichtigen Tourismusmessen an. Erschienen ist zudem ein Hotelführer in einer Auflage von 420.000 Exemplaren.

Anzeige

Kurz notiert

Small Luxury Hotels of the World (SLH) vergrößert sich. Trotz der anhaltenden Wirtschaftskrise hat die Kooperation im ersten Quartal des laufenden Jahres 25 weitere Häuser aufgenommen. Darunter befindet sich als einziges deutsches Haus das Hotel Heidelberg Suites in Heidelberg. Es bietet in einer Villa aus dem 19. Jahrhundert 18 individuell eingerichtete Suiten an. Zu der Kooperation SLH gehören damit in aller Welt mehr als 500 individuelle kleine Luxushotels.

GreenLine Hotels wollen sich im Rahmen einer Veranstaltungsreihe interessierten Hoteliers vorstellen. Die Kooperation mit derzeit 38 Mitgliedshäusern macht während ihrer Roadshow Rast am 9. Juni im GreenLine Medical Welness Hotel Griepshop in Hille-Rothenuffeln und am 10. Juni im GreenLine Aqualux Wellness- & Tagungshotel in Bad Salzschlirf. Außer der Präsentation des eigenen Leistungs-