

Pentahotels öffnen wieder für Geschäfts- und Privatgäste nachdem nationale COVID-19 Beschränkungen gelockert wurden

Einführung neuer Standards, die operativen Maßnahmen "Between Us" und Interview mit Pentas Chief of Operations, Andrew Munt

Frankfurt, 10. Juni 2020 – Während Geschäfts- und Freizeitgäste wieder in die Pentahotels zurückkehren, hat das Team von Penta neue operative Maßnahmen eingeführt, die den Gästen einen sicheren Aufenthalt gewähren und ihnen gleichzeitig den entspannten und gewohnten Neighbourhood-Lifestyle bieten. Die Hotelmarke nutzte die vorübergehenden Schließzeiten, um sich detailliert auf die Rückkehr ihrer Gäste vorzubereiten, indem sie ihr gesamtes Produkt- und alle Dienstleistungsangebote durchleuchtet hat, um maximale Sicherheit zu gewährleisten. Das Ergebnis ist ein optimiertes Angebot mit vielen zusätzlichen Vorteilen für Pentahotels Gäste.

Rogier Braakman, Managing Director von Penta Hotels Worldwide, ist erst seit Februar 2020 Pentas neuer Geschäftsführer. Er startete praktisch mit der Ausweitung des Coronavirus und hat die Hotelmarke durch diese bisher beispiellose Phase in der Hotelindustrie geführt. "Die Gewissheit auf Reisen sicher zu sein, ist der wichtigste Faktor eine Reise überhaupt anzutreten.", erklärt er. "Daher ist die wichtigste Botschaft an unsere Gäste: Wir haben in den letzten Wochen keineswegs geruht; ganz im Gegenteil, wir haben in allen Bereichen unserer Hotels hart gearbeitet, um Ihnen auch weiterhin einen sicheren und sorgenfreien Aufenthalt in den Pentahotels zu bieten".

Rogier fügt hinzu: "Unser Anspruch war dabei, alle unsere Standards für Hygiene und Sicherheit auf die neue Situation hin zu überarbeiten und dabei den besonderen Geist von Penta zu bewahren, den unsere Gäste so sehr schätzen und nun auch weiterhin genießen können. Wir nennen dieses neue Maßnahmenpaket ‚Between Us‘. ‚Between Us‘ - direkt übersetzt "zwischen uns" - steht für unsere Überzeugung, dass diese dramatische Situation auch etwas Positives für die Menschheit bewirkt. Es ist diese besondere Bindung, die wir zu unseren Gästen und innerhalb unserer Teams haben, die uns trotz der physischen Distanz einander näherbringt und dafür sorgt, dass alles funktioniert - zwischen uns".

Um die ‚Between Us‘-Maßnahmen umzusetzen, hat Penta sowohl die staatlich vorgegebenen Regularien und die erfolgreichsten Praktiken in seinen verschiedenen Märkten verknüpft. Zudem wurde mit internationalen Gesundheits- und Sicherheitsberatern zusammengearbeitet, um einen neuen Betriebsstandard zu entwickeln. Die Hotelmarke hat diese Maßnahmen bereits an einigen Standorten, die durchgehend betrieben wurden, erfolgreich getestet und umgesetzt. Die vergangenen Wochen wurden zudem auch genutzt, um Innovationen auf den Markt zu bringen. Penta ist daher eine neue Partnerschaft mit dem niederländischen Luftfahrtzulieferer Foodcase International BV eingegangen. Dieser ist für die Bereitstellung von Hygienekits und Lösungen für die Hotelgastronomie zuständig. Außerdem führte Penta die intuitive Trainings-App ‚Knowingo‘ für die interne Covid-19-

Schulung und Zertifizierung aller Mitarbeiter ein. Das Kreativkonzept um die neuen Maßnahmen wurde von der Agentur ‚The Invisible Party‘ erarbeitet.

Alle Informationen über die neuen Between Us – Maßnahmen und Penthahotels Wiedereröffnungstermine sind unter www.pentahotels.com/betweenus zu finden.

Interview mit Andrew Munt, Chief of Operations, Penta Hotels Worldwide

F: Andrew, all diese Maßnahmen, mit denen Reisende aktuell konfrontiert werden... es fühlt sich an, als wäre Reisen vor der COVID-19-Pandemie unterhaltsamer gewesen und als hätte es irgendwie mehr Spaß gemacht...

A: Wir erleben gerade eine noch nie dagewesene Situation in unserer Branche, die mit größter Sorgfalt behandelt werden muss. All diejenigen, die eine Reise antreten, müssen die Gewissheit haben, dass diese sicher ist. In unseren Hotels haben wir uns dafür entschieden, die neu eingeführten Sicherheitsmaßnahmen bewusst zu zeigen. Auf der einen Seite ist es für uns essentiell alle vorgegebenen Regularien einzuhalten und unseren Gästen einen unbeschwerten und sicheren Aufenthalt zu gewährleisten. Gleichzeitig versuchen wir mit unseren neu eingeführten Maßnahmen unseren Penta-Flair beizubehalten und trotz allem auch für das besondere Hotelerlebnis zu sorgen. Wir haben viele Unternehmen gesehen, die nach Corona wie Krankenhäuser aussehen – steril und zugekleistert mit Warnhinweisen. Penta hat hier einen anderen Ansatz gewählt. Damit möchten wir auch den einladenden, freundlichen, unbeschwerten und unterhaltsamen Charakter von Penta beibehalten.

F: Wie bringen Sie die strikten Sicherheitsmaßnahmen mit dem entspannten Penta-Flair unter einen Hut?

A: Uns war und ist es wichtig unseren Gästen ein Gefühl der Sicherheit auf eine nicht zu schwerfällige Art und Weise zu vermitteln. Zunächst haben wir die gesamten operativen Prozesse eingehend geprüft und eine eigene Liste von Maßnahmen erstellt, die durch die Zusammenarbeit mit internationalen Gesundheits- und Sicherheitsberatern unterstützt wurde. Wir haben die bestehenden Abläufe optimiert, die für die Gesundheit und Sicherheit unserer Gäste und unseres Teams entscheidend sind. Gleichzeitig wollten wir kreative Innovationen einführen, die trotz allem für einen entspannten und angenehmen Aufenthalt sorgen. Diese neuen Maßnahmen stehen unter dem Motto ‚Between us‘, was so viel heißt wie „zwischen uns“ und viel mehr darstellt als nur einen einprägsamen Werbeslogan. ‚Between us‘ führt Sie durch die gesamte Reise, die bereits vor der Ankunft im Hotel beginnt, Sie während des Aufenthalts begleitet und auch noch nach der Abreise inspiriert.

F: Und wo bleibt das Entertainment, für das Penta so bekannt ist?

A: Das beginnt schon vor der Ankunft im Hotel. Wir haben einen Kurzfilm produziert, ähnlich den Sicherheitsvideos in Flugzeugen vor Abflug - natürlich mit einer zusätzlichen Prise Humor. Dazu möchte ich nicht zu viel verraten – den müssen Sie sich anschauen. Bei der Ankunft erhält der Gast dann ein kostenloses Hygienekit mit Mund-Nasen-Schutz, Einweghandschuhen, Desinfektionsmittel und vielem mehr. Wir haben neue Routinen entworfen, die für unsere Gäste einfach und intuitiv sind. ‚Between Us‘ soll uns helfen, zwischenmenschlich wieder näher rücken zu können, und dabei

den empfohlenen Mindestabstand zu wahren. Alles ‚zwischen uns‘ sollte das Negative in etwas Positives verwandeln. Etwas, das Spaß macht. Unsere Zimmer folgen außerdem einem neuen Standard, der als "Naked Room" bezeichnet wird.

F: Ein nacktes Zimmer?

A: Im Grunde genommen haben wir unsere Zimmer bis auf die Haut ausgezogen und nur Gegenstände wieder hineingelassen, die sicher und hygienisch sind und das sind, was unsere Gäste wirklich brauchen. Ein neuer Standard mit einem einprägsamen Namen, der leicht zu merken ist der „Naked Room“.

F: Gibt es irgendwelche Verpflichtungen oder neue Routinen für Ihre Gäste?

A: Ja, aber diese sind so konzipiert, dass sie intuitiv sind. Die Gäste müssen nur der Beschilderung und den Anweisungen unserer Teams folgen. Dazu zählen einfache Dinge, wie die Einhaltung der markierten Abstände, die Treppe nehmen, statt den Aufzug zu nutzen sowie die Reservierung eines Zeitfensters für den Fitnessraum oder eines Tisches in der Pentalounge. Die meisten Funktionen werden auch in der Penta App verfügbar sein, die während des gesamten Aufenthalts ein treuer Begleiter ist. Abgesehen davon können die Gäste viel selbst dazu beitragen, dass es ‚zwischen uns‘ funktioniert. Bitte reisen Sie nur, wenn Sie sich 100% gesund fühlen. Wenn Sie reisen, gibt es drei einfache Schritte, um sich selbst und die Menschen um Sie herum zu schützen: 1. Achten Sie auf den Mindestabstand, 2. waschen und desinfizieren Sie Ihre Hände regelmäßig und 3. tragen Sie bei Bedarf Ihren Mund-Nasen-Schutz.

F: Penta ist also ein sicheres Hotel, aber was ist, wenn ich an einer Konferenz in einem Ihrer Hotels teilnehme?

A: Wie bei unseren Übernachtungsgästen, haben wir auch hier alle Abläufe komplett überarbeitet. Wir haben neue Kapazitätsgrenzen eingeführt, um sicherzustellen, dass die richtigen Abstände eingehalten werden können. Zudem haben wir neue Konzepte für die Mittags- und Tagungspausen eingeführt. Ähnlich wie die Hotelgäste werden die Tagungsgäste mit unserer "Between Us"-Beschilderung durch das gesamte Hotel geführt. Alle zusätzlichen Maßnahmen werden den Gästen durch die Organisatoren der Veranstaltung mitgeteilt und können auch auf unserer Website eingesehen werden. Am wichtigsten ist, dass wir die Kontaktdaten aller Veranstaltungsteilnehmer erfassen, um sicherzustellen, dass wir die Richtlinien der örtlichen Behörden einhalten und im Bedarfsfall schnell reagieren können. Selbstverständlich werden persönliche Daten vertraulich und streng nach GDPR und nationalen Vorschriften behandelt.

F: Sie haben bereits eine App erwähnt, die die Navigation durch das Hotel erleichtert?

Die Penta-App soll treuer Begleiter und One-Stop-Shop für jeden Besucher des Hotels sein. Sie wird alle Informationen enthalten, um Sie durch das Hotel zu navigieren und alle Dienstleistungen nutzen zu können. Die Gäste können direkt mit dem Hotelteam kommunizieren, Reservierungen vornehmen, einchecken und auschecken und vieles mehr.

F: Sie haben auch beschlossen Barzahlungen aus Ihren Hotels zu eliminieren, richtig?

A: Ja. Während wir alle Prozesse durcharbeiteten, wurde der Umgang mit Barzahlungen als Risikofaktor für unsere Gäste und unser Personal bewertet. Die Verbraucher sind es bereits gewohnt, bei Online-Einkäufen und in Supermärkten und Restaurants bargeldlos zu zahlen. Bei vorausgegangenen Tests in unseren Märkten sind wir auf breite Akzeptanz gestoßen, die uns selbst überrascht hat. Wir erhielten keine einzige Beschwerde.

F: Möchten Sie noch etwas erwähnen, bevor wir uns in der Pentalounge ein kaltes Bier und einen Burger holen?

A: Ja. In den vergangenen Monaten haben Viele persönliche Verluste erlitten und Einschränkungen hinnehmen müssen. Gemeinsam haben wir ein Gefühl der Ungewissheit geteilt. Aber gleichzeitig ist weltweit auch eine Bewegung entstanden, die soziales Engagement, Optimismus und Zusammenhalt in der Gesellschaft gestärkt hat. Solch positive globale Ereignisse in dieser Krise stehen für das, was wir mit ‚Between Us‘ in unseren Hotels bewirken möchten.

Auch bei Penta wurden wir täglich mit diesen Gefühlen konfrontiert. Wir haben aber auch das Engagement gesehen, den Optimismus und den Teamgeist von allen, die auf die Wiedereröffnung unserer Hotels hingearbeitet haben. Wir haben hart auf diesen Moment hingearbeitet und es ist uns eine große Freude, unsere Gäste wieder bei Penta willkommen zu heißen, das nun noch stärker aus der Krise hervorgeht und besser ist als jemals zuvor.

F: Vielen Dank, Andrew.

A: Zum Wohl!

Penta® steht für eine neue Generation von Lifestyle-Hotels mit dem unverwechselbaren Neighbourhood-Feeling, die modernen Individual- und Geschäftsreisenden Komfort und Stil in entspannter Atmosphäre bietet. Mit ihrem einzigartigen Design und ihrem außergewöhnlichen Ansatz steht die Lifestyle-Marke für wahre Innovation im gehobenen Mittelklassensegment der Branche. Mit 28 Hotels im Betrieb unter der Marke in Europa und Asien ist das Markenzeichen aller Hotels die Pentalounge – eine Kombination aus Lounge, Bar, Café und Rezeption – mit ihrem lockeren Wohnzimmer-Ambiente. Für weitere Informationen oder Buchungen besuchen Sie bitte www.pentahotels.com. Folgen Sie uns auf facebook.com/pentahotels und instagram.com/pentahotels