

EIN ANRUF BEI...

Hotelier Lemke, der das Handtuch-Reservieren abgeschafft hat

Die Sommerferien brechen an – und in den meisten Hotels wird es zugehen wie immer: In der Früh laufen die ersten Touristen mit Handtüchern an den Strand, wo sie sich die Liege für den Tag reservieren. Wer später kommt, hat keine Chance. Im „Club Orient“, den der Münchner Hotelier Jochen Lemke mit seiner Frau in Ören an der türkischen Ägäis betreibt, sind Reservierer nicht erwünscht.

SZ: *In Ihrer Gästefibel geben Sie an, sich zu rühmen, dass bei Ihnen keine Liegen reserviert werden. Wieso „rühmen“?*

Lemke: Weil Sie das bei anderen Hoteliers nicht finden: dass Sie morgens nach dem Frühstück, um zehn Uhr, ganz entspannt an den Strand gehen und in Ruhe eine Liege auswählen können.

SZ: *Und wieso klappt das bei Ihnen?*

Lemke: Ganz einfach: Wenn einer das macht, schreiben wir auf die Gästetafel, dass es so etwas bei uns nicht gibt, dass sich die Marotte aber trotzdem gerade wieder eingeschlichen hat. Also bitten wir alle Gäste um ihr Einverständnis, ihre Handtücher gegebenenfalls gleich ein-



Kein Handtuchstress: Hotelier Jochen Lemke und seine Frau Birsel. Foto: oh

sammeln und ordentlich gefaltet auf die Strandmauer legen zu dürfen. Die Leute sind im Urlaub. Da sollen sie sich nicht unter Stress setzen, indem sie morgens um sechs zum Strand laufen.

SZ: *Und solche Fürsorge lassen die sich gefallen?*

Lemke: Jawohl. Wenn Sie unsere Homepage aufrufen, sehen Sie als erstes nicht unsere Anlage, sondern unser Motto: „Nice people welcome!“ Da überprüft sich jeder automatisch schon mal selber – alles klar, nett bin ich.

SZ: *Falten Sie im Ernstfall selber? Oder macht das einer Ihrer Mitarbeiter?*

Lemke: Das ist leider Chefsache. Es gibt auf der ganzen Welt nicht einen Beach Boy, der sich das trauen würde. Aus Respekt vor dem Gast. Unser Boy ruft an, und wir legen dann Hand an.

SZ: *Wie viele Gäste haben sich darüber schon beschwert?*

Lemke: Keiner. Ganz im Gegenteil. Die fühlen sich höchstens ertappt und blinzeln einem zu, als wollten sie sagen: Sie haben ja recht. Es kommt auch nur noch ganz selten vor. In der Anfangszeit des Hotels, als man noch pauschal anreiste, war das anders. Da gab's zuweilen verbale Fights. Da bestand ein Gast auf seine Liege, Arme in die Hüften gestemmt, Stimme laut, und früher oder später fiel dann der Satz: „Die hab' ich gebucht, das ist meine!“ In dem Moment können Sie noch so viele rationale Argumente bringen. Da geht gar nichts mehr.

SZ: *Haben Sie denn genügend Liegen für alle?*

Lemke: Das ist natürlich die Voraussetzung. Das machen viele Hotels falsch. Die haben 200 Gäste und 40 Liegen. Wir haben genügend Liegen, dass meistens ein paar übrig bleiben. 120 Gäste, 100 Liegen. Das reicht.

SZ: *Noch so eine Spezialität bei Ihnen: Am Pool gibt es keine Liegen. Warum?*

Lemke: Wegen der Ästhetik. Die Sonnenanbeter sollen nicht um den Pool herum liegen. Wir haben gern Bücherleser als Gäste, die sitzen lieber. Deshalb haben wir am Pool tiefe Stühle mit Neigung. Außerdem wäre dort ohnehin nur Platz für vielleicht 20 Liegen. Also würde jeden Morgen das Reservierungsrennen unter denen losgehen, die lieber am Pool bleiben. Deshalb: Alle Mann an den Strand!

SZ: *Muss man Türken das Handtuch-Reservieren anders abgewöhnen als Deutschen, bei denen schon eine Bekanntmachung an der Tafel reicht?*

Lemke: Na ja, meine Frau ist Türkin, die macht das anders. Die bildet, wenn mal wieder einer reserviert hat, ein Gesprächsgremium aller türkischen Gäste. Dabei wird dann gemeinsam entschieden, dass man das doch nicht will und auch selber nicht tut. Und erst dann schreiben wir's an die Tafel. Also: Man kann das Problem lösen. Wenn man möchte.

Interview: Detlef Esslinger