

KOMMUNIKATION

WAS, WENN DIE MEDIEN DAS HOTEL STÜRMEN?

FRAGE: *Kürzlich logierte ein berühmter US-Schauspieler in unserem Fünfster-Haus. Das hatte weitreichende Folgen: Kamerateams in der Hotel-Lobby und vor dem Haus. Ein Spektakel im ganzen Hotel, überall Reporter und Fotografen. Sie alle hatten ein Ziel: Bilder des prominenten Gastes zu machen. Wie verhält man sich in einer solchen Situation? Soll man die Medien abwimmeln? Soll man ihnen Informationen geben und bestätigen, dass der prominente Gast im Hotel weilt? Und was sagt man den anderen Gästen, die vielleicht verunsichert werden?* S. M., Hotelier



Nora Fehr, Expertin für Marketing und Kommunikation.

ANTWORT: Solche «Belagerungszustände» sind eine Zumutung für Gäste und für Mitarbeitende; aber auch für die Medienschaffenden, die ein berechtigtes Interesse am illustren Gast haben und irgendwie zu Informationen gelangen müssen. Die Frage der Kommunikation sollte deshalb frühzeitig mit dem Management des Schauspielers abgesprochen werden. Im Idealfall wird ein offizieller Medientermin eingeplant, der den medialen Sturm in überschaubare Bahnen lenkt. Machen Sie Journalisten, Fotografen und Filmteams, welche die Lobby in Beschlag nehmen möchten, auf diesen Termin aufmerksam. Denken Sie aber auch an den Persönlichkeitsschutz der anderen Gäste und untersagen Sie «wilde» Aufnahmen innerhalb des Hotels konsequent. Eine Sprachregelung hilft, eine widerspruchsfreie Kommunikation zu gewährleisten und Gerüchte zu verhindern. Dieses Papier entsteht in Absprache mit dem Künstler-Management und enthält alle kommunizierbaren Informationen zum Aufenthalt sowie Angaben zu den Medienterminen und zum Vorgehen bei Medien- und Gästeanfra-

gen. Grundsätzlich sollten Journalisten für Auskünfte an die Direktion, die Medienstelle des Hotels oder an das Künstlermanagement verwiesen werden.

Ganz wichtig: Es ist der Hotelier, der in «seiner» Lobby und in «seinem» Haus die Spielregeln bestimmt. Er kann Personen, die sich nicht daran halten, ein Hausverbot erteilen oder sie gar wegen Hausfriedensbruch einklagen. Doch solche Aktionen sind wenig ratsam. Schliesslich will kein Hotelier wegen eines Polizei-Einsatzes in die Schlagzeilen geraten – sondern wegen des prominenten Gastes, der die erstklassige Qualität seines Hotels schätzt. **H**

Die Autorin: Nora Fehr ist eidg. dipl. PR-Beraterin bei Dr. Schenker Kommunikation AG in Bern. Zuvor wirkte sie als Kommunikationsleiterin bei Hotelleriesuisse. Sie ist auch als Expertin an den Berufsprüfungen für eidg. dipl. Marketingfachleute tätig.

www.schenkerkom.ch

Kontakt: n.fehr@schenkerkom.ch