

Citadines Apart'hotel:

Interview mit David Renzmann, Area Manager Germany & Georgia bei The Ascott Limited, zu den Themen Long-Stay und Geschäftsreise der Zukunft



©The Ascott Limited, Citadines Arnulfpark Munich

Frankfurt, 10. Dezember 2020. Seit 2007 arbeitet David Renzmann bereits für Citadines, eine Marke von The Ascott Limited (Ascott) aus Singapur. Ascott zählt zu den führenden internationalen Eigentümern/Betreibern von Gästeunterkünften. Das Unternehmen betreibt in Deutschland vier Häuser unter der Marke Citadines Apart'hotel. Als im Jahr 2014 das Citadines Michel Hamburg eröffnete, hielt Renzmann die Position als Residence Manager inne. Seit 2018 ist er zuständig für alle deutschen Apart'hotels sowie das Citadines-Haus in der georgischen Hauptstadt Tiflis. Er kennt sich nicht nur bestens mit dem eigenen Produkt aus, sondern auch mit dem Serviced-Apartment-Markt in Deutschland und dessen Entwicklung im Laufe der Jahre. Im Interview gibt er Einblicke in die aktuelle Lage, speziell im Hinblick auf die Herausforderungen durch die Corona-Pandemie, aber auch einen Ausblick auf die Zukunft und die Entwicklungen, welche die Branche beschäftigen werden.

Herr Renzmann, Sie sind seit über zehn Jahren bei Ascott und kennen die Branche wie kaum ein anderer. Würden Sie sagen, dass die Serviced Residence als Alternative zum herkömmlichen Hotel oder einem Apartment über Privatanbieter bereits zu allen Verbrauchern durchgedrungen ist?

Das Long-Stay-Segment hat insbesondere in den letzten fünf Jahren einen großen Aufschwung erfahren. Das haben wir zum einen an der Auslastung unserer Häuser, zum anderen an den vielen Projekten, die momentan auf dem deutschen Markt in der Pipeline sind, gesehen. Wir arbeiten seit vielen Jahren mit großen Unternehmen zusammen, die zum Beispiel ihr Personal kurzfristig an andere Standorte verlagern oder eine Unterkunft für Mitarbeiter in Ausbildung finden müssen. Sie erhalten von ihren Mitarbeitern gutes Feedback zu ihrem Langzeit-Aufenthalt bei uns

– hier sprechen wir von mehreren Wochen und Monaten, teilweise länger als ein Jahr – und haben dementsprechend großes Vertrauen in uns. Aber unsere großzügigen Studios und Apartments werden auch von Freizeitreisenden geschätzt. Zum Beispiel ist ein Aufenthalt bei Citadines für Familien sehr komfortabel, da Eltern und Kinder durch bis zu zwei Schlafzimmer nicht voneinander getrennt sein müssen. Hinzu kommt die eigene Küche, um gemeinsam Mahlzeiten zuzubereiten oder aufzuwärmen. Durch die Corona-Pandemie steigt das Hygiene- und Sicherheitsbedürfnis vieler Menschen, was uns zugutekommt. Bei uns kann man sich auch im Urlaub wie im eigenen Zuhause fühlen, gleichzeitig wahrt man die Distanz zu anderen Gästen, denn unsere Unterkünfte bieten alles, was man zum Wohlfühlen braucht.

Stichwort Corona – Sie beherbergen viele Langzeitgäste und Geschäftsreisende. Das bedeutet, dass Sie von den Hotelschließungen nicht betroffen sind, ist das korrekt?

Richtig, Serviced Apartments mussten nicht schließen. Bei uns wohnen Langzeitgäste und gerade die waren und sind in dieser komplexen Phase mehr denn je auf unsere Dienstleistungen angewiesen, da sie sich in ihrem zweiten Zuhause, welches sie bei uns gefunden haben, sicher fühlen wollen. Es ist ein gutes Gefühl für uns, gerade in dieser schwierigen Zeit für sie da zu sein. Wir sind von vornherein mit dem Thema „soziale Distanz“ sehr sorgfältig umgegangen und haben zahlreiche sanitäre Maßnahmen zum Schutz von Gästen und Teams im Rahmen unserer Initiative „Ascott Cares“ ergriffen. Bureau Veritas hat die Konformität aller deutschen Häuser von Citadines Apart’hotel mit dem „[Ascott Cares](#) Hygiene Excellence and Safety Label“ bestätigt. Wer etwas benötigt, kann sich jederzeit an unser Personal wenden. Unsere öffentlichen Bereiche sind nur eingeschränkt nutzbar, um den zwischenmenschlichen Kontakt so weit wie möglich zu verringern. So gibt es zwar Frühstück in der Lounge, jedoch bitten wir unsere Gäste, es mit auf ihre Zimmer zu nehmen. Unsere Eingangstüren sind nun auch tagsüber verriegelt, sodass nur gebuchte Gäste Zugang zum Gebäude erhalten. Unsere Auslastung im Sommer war zufriedenstellend, vor allem für die Städte Hamburg und Berlin. In Frankfurt spüren wir natürlich, dass Messen so gut wie nicht mehr stattfinden und der Flughafen weniger Passagiere empfängt, die für einen Stopover in die Stadt kommen. Und auch in München verzeichneten wir im September weniger Auslastung als sonst, denn das Oktoberfest wurde ja ebenfalls abgesagt.

Das klingt aber doch sehr gut. Hat sich denn sonst noch etwas für Gäste bei Ihnen geändert? Auf was muss man sich einstellen, wenn man ein Citadines-Haus bucht?

Wir haben bereits im letzten Jahr unsere Website überarbeitet und ein neues Treueprogramm an den Start gebracht. Die Pandemie bringt eine rasante Digitalisierung mit sich. So haben wir im November die „Discover ASR“-App an den Start gebracht, schneller als ursprünglich geplant. Sie vereinfacht die Reservierung, aber auch die Nutzung unserer Produkte. Im Citadines Arnulfpark Munich arbeiten wir zudem mit „WeWash“ zusammen – die App ermöglicht, die Maschinen in unseren Waschräumen digital zu steuern und es kann auch mit der App gezahlt werden. Diese Zusammenarbeit möchten wir auf alle deutschen Häuser ausweiten. Des Weiteren haben wir mit „PressReader“ einen Vertrag geschlossen, sodass unsere Gäste ab sofort auf ein digitales Angebot von über 7.000 Medien zugreifen können. Die Auslage von Printmedien haben wir zum Schutz unserer Kunden eingestellt. Mit unserer eigenen App ermöglichen wir vor allem die Kontaktpunkte während des Aufenthalts zu reduzieren. Die Zimmertür kann per App aufgeschlossen werden. Um Zahlungen mit Kreditkarte oder Bargeld an der Rezeption so

weit wie möglich zu vermeiden, arbeiten wir ebenfalls an der Implementierung von Apple Pay-, Samsung Pay- und Alipay-Lösungen. Die „neue Normalität“ lässt uns kreativ werden!

Apropos kreativ: Sie haben ja – zumindest in Frankfurt und München – sicher einige leerstehende Zimmer. Haben Sie sich Gedanken über eine alternative Nutzung gemacht?

Auf jeden Fall, und wir haben in den letzten Monaten zwei neue Initiativen eingeführt. Mit „[Work-in-Residence](#)“ haben wir unsere Reservierungssysteme so angepasst, dass einige Zimmer tageweise als Büros gebucht werden können. Das ist interessant für alle, die im eigenen Heim kein richtiges Büro zum mobilen Arbeiten haben, aber auch für Studenten. Wir bieten Flexibilität und Komfort durch voll möblierte und gut ausgestattete Arbeitsbereiche, die es Gästen ermöglichen, nach dem Check-In direkt mit der Arbeit zu beginnen. Je nach Standort verfügen die Arbeitsbereiche über einen eigenen Schreibtisch mit Arbeitsleuchten, einem kabellosen Ladeständer für Tablets und Mobiltelefone, Netzstecker und USB-Ladeanschlüsse sowie ein Schreibwaren-Kit, Hochgeschwindigkeits-WLAN, einen regelmäßigen Reinigungsservice sowie kostenlosen Kaffee und Tee. Weitere Elemente wie Breitbildmonitore oder eine Webcam können geliehen werden. Jede Unterkunft hat eine eigene Küche, sodass man sich bequem Mahlzeiten zubereiten kann. Wir sind aber immer behilflich bei Lebensmittel- oder Essensbestellungen. Und dann gibt es als zweite Initiative „Space-as-a-service“. Im Nahen Osten beispielsweise werden die Räume einer Ascott-Residenz in Satellitenklassen umgewandelt, um die Überlastung der Schulen zu verringern. In anderen Häusern werden die Apartments für Yoga- und Pilates-Kurse oder als Paketsammelstelle von Unternehmen genutzt.

Was meinen Sie, wird der Anstieg von Telearbeit die Gewohnheiten der Berufswelt grundsätzlich ändern?

Wir befinden uns aus meiner Sicht schon mittendrin. Die Telearbeit bzw. das mobile Arbeiten hat sich weltweit als Erfolg entpuppt, und der Mix aus Telearbeit und Büropräsenz wird zweifellos ausgewogener sein. In diesem Zusammenhang erhalten wir vermehrt Anfragen von unseren Großkunden, ob sie ihre Mitarbeiter in unseren Apart'hotels in sogenannten „Satellitenbüros“ zusammenbringen können, um Geschäftsreisen zu reduzieren.

Werden Geschäftsreisen unter dieser Entwicklung leiden?

Unternehmen sehen, dass Technologie die Kommunikation erleichtert, ohne reisen zu müssen. Ich glaube jedoch, dass Reisen immer existieren werden. Der persönliche Kontakt zu den Geschäftspartnern ist nach wie vor sehr wichtig. Aber mit den gegenwärtigen Entwicklungen werden sie zweifellos weniger häufig vorkommen, aber von längerer Dauer sein. Anstatt am gleichen Tag hin und wieder zurück zu reisen, werden die Leute fünf bis sieben Tage bleiben und mehrere Termine vereinbaren. Dies verleiht dem Konzept des Apart'hotels noch mehr Relevanz. Und ich bin ganz klar der Meinung, dass die Digitalisierung niemals den so wichtigen persönlichen Kontakt ersetzen kann.

Würden Sie sagen, dass Sie letzten Endes von der Krise sogar profitiert haben?

Nein, die Krise hat die Weltwirtschaft hart getroffen, insbesondere den gesamten Tourismussektor. Wir und alle unsere Kollegen leiden seit Monaten unter den Auswirkungen. Die Krise zeigt jedoch die Relevanz und

Widerstandsfähigkeit unseres Unterkunfts-konzepts auf. Sie unterstreicht die Vorteile unserer Apart'hotels, in denen man in Ruhe und Sicherheit leben und arbeiten kann. Gleichzeitig bleibt man autonom, denn die Möglichkeit, in der Unterkunft zu kochen, ist gegeben.

Herr Renzmann, ein abschließendes Wort: Wie starten Sie unter diesen Gegebenheiten in die Zukunft, welche Projekte sind in der Pipeline?

Trotz der Coronakrise verfolgen wir auch weiterhin das Ziel, das europäische Portfolio bis zum Jahr 2023 von 5.000 auf 10.000 Einheiten zu verdoppeln. Durch die Pandemie kam es zu Verzögerungen im Ablauf, jedoch konnten wir bereits gestartete Projekte wieder aufnehmen. Darüber hinaus verfolgen wir weiterhin unsere Expansionsstrategie, die vorsieht, dass wir in den weltweit wichtigsten Gateway-Städten vertreten sind. Ich bin stolz darauf, dass wir gerade erst einen Vertrag mit SIGNA Real Estate und ARE Austrian Real Estate zur Eröffnung unseres ersten Apart'hotels in Österreich, genaugenommen in der Hauptstadt Wien, unterschrieben haben.

Weitere Informationen zu Citadines Apart'hotel unter <https://www.citadines.com/de>.

Über The Ascott Limited

The Ascott Limited ist Mitglied von CapitalLand. Das Unternehmen ist einer der größten internationalen Betreiber von Gästeunterkünften mit über 700 Residenzen in über 190 Städten in mehr als 30 Ländern verteilt über Zentralasien, den Asien-Pazifik-Raum, Europa, den Nahen Osten, die USA und Afrika. Das Portfolio aus Serviced Residences und Hotels umfasst die Marken Ascott, Citadines, Citadines Connect, Somerset, Quest, The Crest Collection, lyf, Préférence, Vertu, Harris, Fox, Yello und POP!.

In Europa zählt die Gruppe 54 Häuser mit 6.500 Wohneinheiten in neun Ländern: 1 Citadines in den Niederlanden (Amsterdam), 2 Citadines in Belgien (Brüssel), 33 Residenzen in Frankreich (14 Citadines in Paris und 14 Citadines in weiteren Städten, 5 Häuser von The Crest Collection, davon 3 in Paris, 1 in Tours und 1 in Golfe-Juan), 1 Citadines in Georgien (Tiflis), 6 Residenzen in Deutschland (1 Ascott in Frankfurt, 4 Citadines in Berlin, München, Frankfurt und Hamburg sowie The Madison Hamburg), 1 Citadines in Spanien (Barcelona), 8 Residenzen in Großbritannien (The Cavendish London, 6 Citadines in London und 1 Quest in Liverpool) sowie 1 Residenz in Irland (Temple Bar Hotel Dublin). www.the-ascott.com

Pressekontakte:

The Ascott Limited Europe, Stéphanie Jourdain, Communication Director, Tel: +33 (0)1 41 05 78 95, stephanie.jourdain@the-ascott.com
global communication experts, Simone Altmann & Alina Chekaibe, Tel: +49 (0) 69 1753 71 -030/ -50, presse.citadines@gce-agency.com