

## Betriebsprofil

Das 4-Sterne-Hotel Ludwigsburger Hof befindet sich im Herzen von Ludwigsburg. Herzstück der Stadt Ludwigsburg sind das imposante Residenzschloss Ludwigsburg und die ganzjährigen Veranstaltungen im Blühenden Barock<sup>1</sup>. Die Kulturförderabgabe an die Stadt Ludwigsburg (Geschäftsreisende befreit) beträgt 3,50 EUR pro Nacht.



Ludwigsburger Hof

Das Hotel verfügt über 120 Doppelzimmer, die auch als Einzelzimmer belegt werden können. Die reguläre Zimmerrate beträgt 169,00 EUR/Nacht inkl. Frühstücksbuffet. Außerdem steht den Gästen ein Restaurant mit 200 Sitzplätzen sowie ein Bistro mit 80 Sitzplätzen zur Verfügung. Das Hotel wird gerne von Busgruppen gebucht, die das Blühende Barock und die Terrassenweinberge mit Besen besuchen. Eine weitere Zielgruppe sind Firmen aus dem Großraum Stuttgart und Heilbronn, die im Hotel Tagungen und Seminare abhalten oder Geschäftskunden einbuchen.

### Organisation des Hotelempfangs

Bei großen Reisegruppen kommt es am Hotelempfang während des Check-in zu räumlichen Engpässen.

Der Empfang befindet sich im großzügigen Eingangsbereich mit angeschlossenem Lobby- und Barbereich. Die 6 Mitarbeitenden der Abteilung Empfang (zzgl. Auszubildenden zum Hotelfachmann/zur Hotelfachfrau) arbeiten rotierend im Bereich Empfang/Frontoffice oder sind für die Reservierungen und das Backoffice zuständig (Anlage 1).

Um die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden und Auszubildenden zu erleichtern wird ein Mitarbeiterhandbuch geführt.

### Organisation der Gästekorrespondenz

Alle Korrespondenz wie Angebote, Reservierungen, Stornierungen aber auch unterschriebene Meldescheine, Feedbackbögen usw. werden neben der digitalen Archivierung zusätzlich noch ausgedruckt und in Ordnern archiviert. Die Korrespondenz für die aktuellen 12 Monate sowie die „Vorausreservierungen“, unterschriebene Meldescheine usw. befinden sich im Backoffice. Ältere Korrespondenz und Meldescheine werden im Archiv (alter Tagungsraum) entsprechend der gesetzlichen Vorgaben aufbewahrt und danach vernichtet.

**Angebote:** Hierfür gibt es (mehrere) Ordner mit alphabetischem Ordnerregister. Angebote werden nach den Namen der anfragenden Person/Firma archiviert. Für das Follow-up werden im Reservierungssystem Vermerke getätigt. Wird das Angebot nicht angenommen, wird es im Ordner „Absagen“ archiviert; wird das Angebot angenommen im Ordner „Reservierungen“.

**Reservierungen:** Jeweils 12 Monate (Januar – Dezember) werden als Ordner geführt.

Jeder Monat (Januar – Dezember) erhält ein separates Ordnerregister mit den Tagen 1 bis 31. Reservierungen werden innerhalb der Tage alphabetisch sortiert (ohne Register). Reservierungen, die

---

<sup>1</sup> Blühendes Barock = Als Blühendes Barock werden die Gärten um das Residenzschloss in Ludwigsburg bezeichnet.

mehr als 12 Monate im Voraus gebucht werden, erhalten einen eigenen Ordner „Vorausreservierungen“. Dieser wird monatlich gepflegt und umsortiert. Stornierte Reservierungen kommen in den Ordner „Absagen“.

### **Wellnessbereich und Tagungsräume**

Das Hotel hat einen Wellnessbereich mit über 800 m<sup>2</sup>. Der Tagungsbereich besteht aus einem Bankettsaal/Konferenzsaal mit 200 m<sup>2</sup>. Dieser kann durch Trennwände in bis zu 3 Räume unterschiedlicher Größe unterteilt werden. Außerdem stehen ein Saal mit 80 m<sup>2</sup> für Bankette und Tagungen zur Verfügung sowie im Untergeschoss 5 Gruppenräume von jeweils 10 – 15 m<sup>2</sup>.

### **Vertriebspartner resatool**

Neben den Busreiseunternehmen arbeitet das Hotel mit dem Internetbuchungsportal „resatool“ zusammen (Anlage 2).

### **Unternehmensziele/-werte**

„Wohlfühlen für alle“ – unter diesem Motto begrüßt das Hotel sowohl Busreisegruppen als auch Tagungsgäste und Individualreisende.

Das Wohlfühlen bezieht sich aber auch auf die Mitarbeitenden. Das Hotel zeichnet sich durch flache Hierarchien aus. Am Hotelempfang ist immer die Abteilungsleitung oder Stellvertretung als Ansprechpartner vor Ort, sodass keine Schichtleitung erforderlich ist, sondern alle Mitarbeitenden gleichgestellt sind. Außerdem bekommen die Mitarbeitenden viel Freiraum. So dürfen die Mitarbeitenden am Hotelempfang ihre eigene Kleidung anziehen. Zu den Freiheiten gehört auch, dass die Mitarbeitenden selbst entscheiden, ob sie einen Gast mit Du oder mit Sie ansprechen. Vor allem unter den Busreisegruppen finden sich viele Stammgäste, die sich wie zuhause fühlen und vom Personal gerne geduzt werden. Das bringt große Komplimente aber auch umgekehrt die schärfsten Gästebewertungen. Hier sind die Mitarbeitenden stark gefordert, da sie verstehen müssen, was die Gäste möchten.

Das wird durch das Hotel kontinuierlich beobachtet und verbessert. Nicht nur aus diesem Grund werden jedem Gast auf dem Zimmer Gästefragebögen zur Verfügung gestellt. Um die Rücklaufquote hoch zu halten, wird jeder Gast, der den Fragebogen am Hotelempfang abgibt, mit einem Getränk nach Wahl an der Hotelbar belohnt. Für die Mitarbeitenden finden regelmäßig Feedbackgespräche statt.

### **Kontakt:**

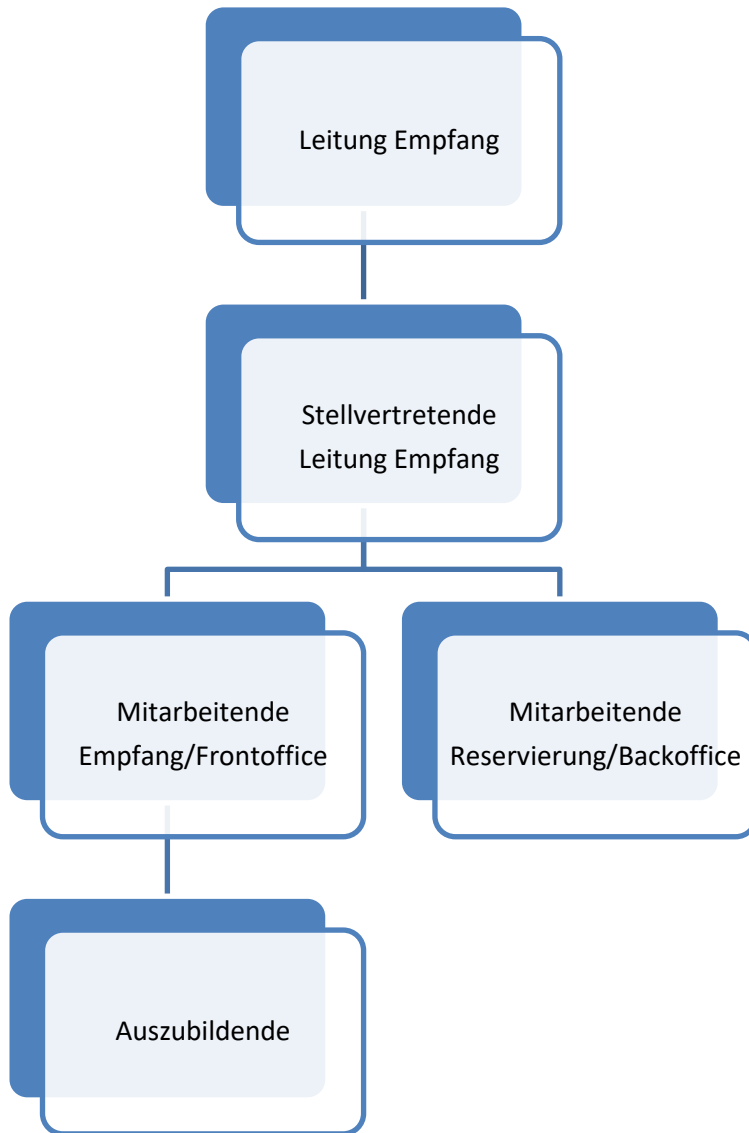
Hotel Ludwigsburger Hof e. K.  
Bismarckweg 24  
71534 Ludwigsburg

Telefon: 07422 3232-0  
E-Mail: [info@ludwigsburgerhof.de](mailto:info@ludwigsburgerhof.de)  
Internet: [www.ludwigsburgerhof.de](http://www.ludwigsburgerhof.de)

Inhaber: Cornelius Kreutzer

Ust-IdNr.: DE 8880234666  
Handelsregister: HRA 414 Amtsgericht Ludwigsburg

**Anlage 1: Organigramm Empfang**



## **Anlage 2: Auszug aus dem Rahmenvertrag<sup>2</sup> mit dem Buchungsportal „resatool“**

### Provisionsvereinbarung

Der Anbieter resatool erhält für seine Dienstleistung eine Provision in Höhe von 9,5 % vom Bruttoumsatz zuzüglich der aktuell gültigen Umsatzsteuer (derzeit 19 %). Die Provisionsabrechnung erfolgt jeweils zum 10. des Folgemonats.

### Pflege von Raten, Verfügbarkeiten und Hotelinformationen

1. Das Hotel verpflichtet sich, die Hotelinformationen, Raten, Verfügbarkeiten und Stop-sells (Verkaufsstopps) regelmäßig zu pflegen und resatool zu übermitteln. Das Hotel ist verantwortlich für die korrekte Übermittlung der Daten inkl. Sperrdaten (= Daten, in denen das Hotel nicht verfügbar ist) und trägt die Beweislast über den Zugang.
2. Die Übermittlung erfolgt elektronisch über das Programm „resatool-Hoteleigenverwaltung“. Das Hotel pflegt als Programmnutzer die Raten bzw. Ratenänderungen selbst in das Programm ein. Alle Eingaben werden sofort wirksam und öffentlich angezeigt, d. h. bestehende Eingaben werden überschrieben. Ist eine Eingabe im Programm aus technischen Gründen nicht möglich, ist das Hotel verpflichtet, resatool Sperrdaten bzw. ausgebuchte Zeiträume und Stop-sells mitzuteilen. Aktualisierungen dürfen in diesem Notfall per E-Mail an [notfall@resatool.de](mailto:notfall@resatool.de) oder per Telefon an die Notfallnummer 0151 11 12 23 34 übermittelt werden. Hierfür steht außerhalb der Geschäftszeiten zur Verfügung. Alternativ besteht in diesem Fall die Möglichkeit, eine E-Mail zu senden. In diesem Fall werden die Änderungen spätestens 2 Stunden nach Zugang der E-Mail wirksam.
3. Alternative zu Nr. 2 (elektronische Übermittlung): Das Hotel verpflichtet sich, Hotelinformationen, Raten, Verfügbarkeiten und Stop-sells (Verkaufsstopps) während der resatool-Geschäftszeiten vorzunehmen. Nach der Übermittlung muss das Hotel eingehende Reservierungen noch 5 Stunden nach Kontaktaufnahme zu den ursprünglichen Bedingungen akzeptieren.

### Einsatz von Fremdsystemen zur Pflege von Raten und Verfügbarkeiten

Die Nutzung eines Channel Managers entbindet nicht von den Pflichten aus diesem Vertrag. Resatool übernimmt keine Verantwortung für die richtige, pünktliche und vollständige Übermittlung der Hotelinformationen, Raten, Verfügbarkeiten und Stop-sells (Verkaufsstopps). Hier gilt der tatsächliche Zugang bei resatool, nicht die Änderung im Channel Manager. Das Risiko eventueller Fehler und Funktionsstörungen trägt das Hotel.

1. Fremdsysteme (z. B. Channel Manager) müssen zunächst von resatool autorisiert werden und können dann über das resatool-Programm aktiviert werden.
2. Für die Nutzung eines autorisierten Fremdsystems gelten folgende Bedingungen:
  - a) Für die Aktualisierung von Hotelinformationen, Raten, Verfügbarkeiten und Stop-sells (Verkaufsstopps) benötigt der Channel Manager eine Autorisierung durch das Hotel.
  - b) Trotz Channel Manager hat das Hotel jederzeit das Recht, seine Hotelinformationen, Raten, Verfügbarkeiten und Stop-sells (Verkaufsstopps) direkt im resatool-Programm zu aktualisieren.

---

<sup>2</sup> Ein Rahmenvertrag ist ein Vertrag, der den Abschluss vieler gleichartiger Einzelverträge zur Folge hat. Der Rahmenvertrag regelt die Rahmenbedingungen hier zwischen Buchungsportal und Hotel.