

Vom Robinson-Club nach Usedom

Carsten Willenbockel ist neuer Direktor des Steigenberger Hotels. Sein Haus bezeichnet er als „Hafen der Ruhe“.

Von Dietmar Pühler

Heringsdorf – Carsten Willenbockel ist neuer Direktor des Steigenberger Grandhotel and Spa in Heringsdorf. Der gebürtige Lüneburger löste damit seinen Vorgänger Rolf Haug ab, der das Haus von April 2013 an leitete. Willenbockel verfügt über umfassende Erfahrungen im Resort-Bereich.

Nach seiner Ausbildung bei der TUI in Hannover zum Reiseverkehrskaufmann ging er zur TUI-Tochter Robinson Club, wo er ein duales Studium zum Diplom-Betriebswirt für Tourismus absolvierte. Nach vierzehn Jahren Robinson folgten unter anderem Leitungsfunktionen im Sheraton Arabella Golf Hotel Son Vida auf Mallorca und im A-Rosa Sport & Spa Resort Schamützelsee sowie ein Jahr zur See als General Manager bei AIDA Cruises.

„Mein beruflicher Hintergrund ist durch und durch die Ferienhotellerie“, sagt der 47-Jährige, der bewusst nie in die Stadthotellerie gegangen ist. Der Anspruch des Gastes an ein Urlaubshotel sei ein anderer als der des Geschäftsreisenden an ein City-Hotel. Willenbockel beschreibt es so: „Die Gäste bleiben länger und sie haben andere Erwartungen an das Haus, an die Art, wie sie hier leben und wohnen“. So müsse der Service und die Ansprache persönlicher sein und der Gast sich im Hotel zuhause fühlen.

Der neue Steigenberger-Chef ist mit ganz viel Erfahrung auf die Insel gekommen und davon überzeugt, viele Impulse setzen zu können. Doch er legt Wert auf die Feststellung, dass das Heringsdorfer Grandhotel auch bisher gut aufgestellt ist: „Die Gäste nehmen das Haus großartig an. Das sehen wir an der hohen Gästezufriedenheit auf den Online-Portalen“.

Carsten Willenbockel findet auch, dass das Haus an genau der



Er hat das Steigenberger Grandhotel übernommen: Carsten Willenbockel (47).

Foto: Dietmar Pühler

●● Unsere Strategie ist, die Klientel ins Haus zu holen, die zum Haus passt.“

Carsten Willenbockel, Hoteldirektor

richtigen Stelle steht, genügend weit weg von den belebten Seebriicken. „Hier ist ein bisschen der Hafen der Ruhe“, meint der Hoteldirektor.

Doch diese Ruhe dürfte ab und zu auch mal durch gute Live-Musik auf der Terrasse des Bistros „Waterfront“ an der Promenade unterbro-

chen werden, so seine Meinung. Willenbockel geht es darum, durch ansprechende Angebote den Gast mehr im Hotel zu halten, sei es durch Lesungen, Musikprogramme, Malworkshops oder Kochkurse mit dem Küchenchef Mario Mantovani.

Was für die Kinder im hoteleigenen Krabben-Club mit Dschungelparty, Neptunfest oder Chaosparty so erfolgreich angeboten wird, soll künftig auch mit Themenabenden, Hüttenpartys und kulinarischen Überraschungen die Erwachsenen

ansprechen. Dadurch wolle er mit dem Steigenberger auch für das „Umland“ interessanter werden und externe Gäste in das Haus locken.

Auf die hofft Carsten Willenbockel auch in Bezug auf das Fine-Dining-Restaurant „Seaside“, wo er nach eigener Aussage die „Speisekarte auf den Kopf gestellt“ hat. Jetzt gibt es dort kein À la carte-Essen mehr, sondern drei feste Menüs. Sie sind alle mediterran angehaucht, heißen „Vegetale“ (3-Gänge), „Mare e Monti“ (4) und „Il con-

sigliodiMantovani“ (6-Gänge). Dazu hat das Seaside nun an vier Tagen geöffnet. Mit diesen festen Öffnungszeiten habe man bislang sehr gute Erfahrungen gemacht.

Hoteldirektor Carsten Willenbockel setzt in Zukunft noch mehr auf die Exklusivität des Hauses: „Unsere Strategie ist, die Klientel ins Haus zu holen, die zum Haus passt“. Das gehe nur mit klar definierter Preisuntergrenze. „Wir leisten es uns, mit weniger Belegung zu leben als preislich runter zu gehen“, so sein Credo.