

**Interview:** Rudy Tauscher

# „Luxus ist nie beliebig“

Wer sich für das Mandarin Oriental in New York entscheidet, sucht ein perfektes Refugium, sagt Rudy Tauscher. Der General Manager über Design, Dienstleistung und Gäste

► *Gibt es besondere Herausforderungen für einen General Manager in New York?*

**Tauscher:** Wer sich in New York an der Spitze positionieren möchte, braucht mehr als nur ein marktgerechtes Produkt. Wir haben strategische Vorteile: Die Lage direkt am Central Park ist nicht zu schlagen. Zudem spielen wir unseren asiatischen Einschlag im Service, im Design und in der persönlichen Dienstleistung voll aus. Das Haus ist elegant und trotzdem sehr leger, sehr höflich und dennoch informell. Wir legen größten Wert auf höchste Qualität in der Dienstleistung.

► *Was sind die größten Fehler, die General Manager machen können?*

**Tauscher:** Wer meint, er könne heute ein Hotel einsam an der Spitze führen, wird sehr schnell einsam sein, aber garantiert nicht an der Spitze. Hotellerie der Spitzenklasse ist ein People's-Business. Sie brauchen gute Leute. Wir haben 250 Zimmer und 500 Angestellte. Um die Bedürfnisse der Kunden zu treffen, müssen Sie offen für Veränderungen bleiben und die Bereitschaft haben, immer weiter zu lernen.

► *Was bedeutet es heute, Hotelmanager zu sein?*

**Tauscher:** Der Beruf des Hotelmanagers hat sich sehr verändert. Es reicht nicht aus, sich um den Service am Kunden zu kümmern. Wer ein Hotel dieser Größenordnung leitet, ist heute ein Asset Manager, der über Accounting und Human Resources auf der gesamten Klaviatur spielen kann. Ich führe einen Betrieb, der mehr als 100 Mio. US-Dollar Umsatz im Jahr macht und auch eigenständig an der Wall Street gelistet werden könnte.

► *In New York gibt es mit Four Seasons oder Ritz-Carlton große Konkurrenz im Luxussegment. Wie heben Sie sich ab?*

**Tauscher:** Luxus ist niemals beliebig. Wer sich für das Mandarin Oriental entscheidet, sucht ein perfektes Refugium in der hektischen Großstadt – mit außergewöhnlichem Service, architektonischen Highlights und großzügigen Zimmern. Diesen Mix bedienen wir perfekt. Das sehen unsere Kunden genauso, wie die Zahlen beweisen: Unsere Gäste bleiben im Schnitt 2,6 Tage. Dies ist für ein Geschäftshotel ein erstklassiger Wert.

► *Welche Gäste wohnen im Mandarin Oriental in New York?*

**Tauscher:** Die Führungskräfte der Wirtschaft finden Sie hier ebenso wie Künstler oder Gäste aus dem Entertainment. 60 Prozent unserer Gäste kommen aus den USA, danach folgen

die Europäer und mit etwas Abstand Personen aus dem Mittleren Osten.

► *Wie binden Sie Kunden an ihr Haus?*

**Tauscher:** So loyal wie früher sind die Kunden nicht mehr, aber wenn die Balance stimmt, wenn Anspruch und Wirklichkeit aufeinander abgestimmt sind, dann binden Sie auch heute die Kunden langfristig an ihr Haus.

► *Manch ein Hotel ist am Anfang hip und verliert diesen Status mit der Zeit.*

**Tauscher:** Sie müssen beim Design der Zeit immer ein paar Jahre voraus sein. Wir haben bewusst ein Haus für das 21. Jahrhundert konzipiert, mit einem zurückhaltenden Design, das viele Jahre en vogue bleibt. Das Hotel ist nicht avantgardistisch „overstyled“, sondern auf der Höhe der Zeit. Ich bin ein sehr detailverliebter Mensch. Wir renovieren jeden Tag aufs Neue und warten nicht darauf, bis das Hotel irgendwann einer Generalüberholung bedarf.

*Die Fragen stellte Christian Fälschle*



Rudy Tauscher: „Wir haben ein Haus für das 21. Jahrhundert konzipiert“ Foto: Hotel

Anzeige

Fachmesse Hotellerie  
Gastronomie & GV  
Messe Nürnberg



Frische Ideen:  
Trends, Lösungen und  
Innovationen.  
Planen Sie Ihre Ziele  
vor der Saison.



## Die Zukunft im Blick! 2011 die Nr.1 im Süden

AFAG Messen und Ausstellungen GmbH  
Messezentrum 1, 90471 Nürnberg, ☎ 09 11 - 9 88 33 - 540, hoga@afag.de · www.hoga-messe.de

**Zur Person**

**Rudy Tauscher**, 51 Jahre alt, stammt aus Tettmang. Seit 15 Jahren lebt er in New York. 2003 eröffnete er das Mandarin Oriental New York, seit 2008 führt er auch das Haus in Boston. Mandarin Oriental gehört zur Jardin Matheson Group, Hongkong. Im New Yorker Hotel kostet das günstigste Zimmer 795 US-Dollar am Tag.