

Die Iserlohner staunten nicht schlecht, als eines Tages Tausende von schwarzen Plastikentchen ihre Innenstadt bevölkerten. Die Aktion war Teil einer Marketing-Idee, mit der das Führungsteam des Hotels *VierJahreszeiten* im Jahr 2018 auf das neue Gastronomie-Outlet *Wilde Ente* aufmerksam machte. Die Eröffnung der *Wilden Ente* war der von außen wahrnehmbare Startschuss für den folgenden Change-Prozess im Hotel *VierJahreszeiten*. Von Beginn an setzten die am Prozess Beteiligten auf witzige, freche Marketing-Aktionen, um Stakeholder wie Gäste, Kunden, Lieferanten und Mitarbeitende auf die Reise mitzunehmen.

Das Hotel am Seilersee gehört seit nunmehr 20 Jahren der Familie Schlüter. Ihr Unternehmen Schlüter-Systems ist ein Weltmarktführer für Systemlösungen zur Verlegung von Fliesen und Natursteinen.

„Ziel war es, mit dem Hotel einen Ort zu schaffen, der etwas ganz Besonderes ist“

Alexandra Schenk, Hoteldirektorin

Die Stadt Iserlohn am Rande des Sauerlands gehört mit knapp 100000 Einwohnern zu den mittelgroßen Städten in Deutschland, die von Außenstehenden leicht unterschätzt werden. Dabei ist Iserlohn ein wichtiger Wirtschaftsstandort mit zahlreichen weltweit erfolgreichen Mittelständlern. Fragt man Bundesbürger, was sie mit dem Namen Iserlohn verbinden, fallen den meisten vermutlich das Bundesliga-Eishockeyteam Iserlohn Roosters oder die berühmte Dechenhöhle ein. Nur



FLAGGSCHIFF FÜR ISERLOHN

Fetter Förster, Blaue Eule und Wilde Ente – so frech, witzig und vielversprechend lauten die Namen der drei F&B-Outlets des Hotels **VierJahreszeiten am Seilersee**. Im Zuge des Change-Prozesses vom klassischen Waldhotel zum designorientierten Hotel für Businessgäste, Tagungsveranstalter und Kurzurlauber wurden auch die Küchen und Prozesse völlig neu konzipiert

Mit dem anstehenden Generationswechsel im Unternehmen war seinerzeit auch die Entscheidung verbunden, das Hotel von Grund auf zu sanieren, zu erweitern und konzeptionell neu aufzustellen, um es für die Zukunft fit und attraktiv zu machen. Eine Herausforderung, vor der momentan nicht nur in Deutschland schätzungsweise Hunderte in die Jahre gekommene Familienbetriebe stehen.

wenige wissen, dass die Stadt längst auch eine attraktive Adresse für Tagungen und Seminare, spannende Gastronomie und Wellness-Urlaub ist. Dazu trägt das Hotel *VierJahreszeiten am Seilersee* nach Abschluss des fast fünfjährigen strategischen, baulichen und konzeptionellen Change-Management-Prozesses maßgeblich bei.

Die *Wilde Ente*, wo alles begann, liegt wenige hundert Meter entfernt vom Hotel

und ist seit ihrer Eröffnung zum beliebten Naherholungsziel in der Region geworden. Wo früher aus einer Holzhütte heraus Flaschenbier verkauft und Schläger für die Minigolfanlage ausgegeben wurden, steht heute ein Bruchsteingebäude mit großer Terrasse, das multifunktional als Café, Restaurant und Event-Location genutzt wird. Die Minigolfanlage und die *Wilde Ente* sind inzwischen mehr denn je eine begehrte

Stichwort Change-Management. Der Begriff bündelt alle Aufgaben, Maßnahmen und Tätigkeiten, die eine umfassende, bereichsübergreifende und inhaltlich weitreichende Veränderung zur Umsetzung neuer Strategien, Strukturen, Systeme, Prozesse oder Verhaltensweisen in einem Unternehmen bewirken sollen. Ziel ist eine völlige Neupositionierung. CM-Prozesse sind i.d.R. über mehrere Jahre angelegt. Zum Vergleich: Unter Relaunch versteht man eine kurzfristige Überarbeitung und Verbesserung eines im Markt bereits eingeführten Unternehmens oder Produkts.



„Hier wird meinem Team und mir einfach nie langweilig“

Küchenchef Björn Reckeweg über die Kulinarik im Hotel Vierjahreszeiten und im Outlet „Wilde Ente“ sowie die Vielseitigkeit seines Alltags

Was macht für Sie den Reiz Ihrer Tätigkeit als Küchenchef im Hotel Vierjahreszeiten aus?

Reckeweg: Mich persönlich reizt vor allem die Vielfältigkeit meiner Aufgabe, weil ich kein Mensch für Monotonie bin. Hier wird meinen neunköpfigen Köchenteam, meinen sechs Auszubildenden und mir einfach niemals langweilig. Im Detail kochen wir für zwei à la carte-Restaurants, diverse Büfettkonzepte für Frühstück und Lunch, einen großen Seminar- und Tagungsbereich mit einem japanisch-asiatischen Hagakure-Raum mit Frontcooking, Familienfeiern, Hochzeiten und Firmen-Events. Auch unsere Klientel ist breit gefächert – sie reicht von jung bis alt, vom Business-Gast bis zum Wochenendurlauber und von Familien bis hin zu anspruchsvollen Gästen, die im Restaurant auf höchstem Niveau genießen wollen. Dazu kommen noch das Kaffee & Kuchen-Geschäft sowie unsere Kochschule, die in einem separaten Bungalow untergebracht ist.

chefs!: Wie sieht das Food-Konzept im Outlet Wilde Ente aus?
Reckeweg: Die Wilde Ente ist ein klassisches Ausflugslokal mit Terrasse und Biergarten. Das Küchenteam besteht aus vier Köchinnen und Köchen sowie einem Auszubildenden. Auf der Karte stehen belegte Brote, Flammkuchen, Burger, Pasta, Steaks, Fisch und Desserts. Unser Signature-Dish auf der Speisekarte ist ein Pulled Enten-Burger, den wir in diesem Sommer sehr gut verkauft haben. Seine Aromatik ist durch

die Kombination mit Pflaumensoße und Apfel-Zwiebel-Chutney völlig anders als bei einem klassischen Burger.
chefs!: Haben Ihnen die Erfahrungen mit dem Geschäft in der Wilden Ente, die es bereits seit 2018 gibt, bei der Eröffnung des Hauptrestaurants Wilder Förster im Hotel geholfen?

Reckeweg: Nur eingeschränkt, da die Zielgruppen komplett unterschiedlich sind. Das Konzept Wilde Ente wendet sich eher an jüngere Gäste und Familien, die beispielsweise am Wochenende den Besuch unseres Minigolfplatzes mit einem Mittag- oder Abendessen verbinden. Der Durchschnittspreis für Hauptgerichte liegt bei 15 bis 16 Euro, während wir in unserem Hotelrestaurant Fetter Förster 28 Euro und auch deutlich mehr für ein Hauptgericht aufrufen. Anfangs haben wir von Casual Fine Dining gesprochen, inzwischen haben wir das Wort „Fine“ gestrichen, um potenzielle Gäste nicht von einem Besuch abzuschrecken. Tatsächlich kochen wir aber immer noch auf einem Niveau, wie ich es während meiner Lehr- und Wanderjahre durch die Gourmetgastronomie kennengelernt habe. Schwerpunkte auf der Karte sind hochwertige Fisch- und Fleischgerichte, beispielsweise Wolfsbarsch, Wagyu aus Australien, Dry Aged Beef aus Irland und Wild aus der Region.

chefs!: Sie sind im Vierjahreszeiten vom Sous Chef zum Küchenchef aufgestiegen. War für Sie der Wechsel in die neue Küche eine große Umstellung?



„Wir haben eine Traumküche mit allem, was man sich als Koch wünscht“

Björn Reckeweg, Küchenchef

Reckeweg: Ich bin absolut technikaffin, weil ich auch eine Ausbildung als IT-Kommunikationselektroniker Fachrichtung Mess- und Steuerungstechnik habe. Außerdem bin ich quasi in einer Werkstatt aufgewachsen, wo mein Vater Rennwagen für den Motorsport gebaut hat. Moderne, multifunktionale Großküchentechnik fasziniert mich. Ich kann aber verstehen, wenn ältere Kollegen die neue Technik erst einmal kritisch sehen, weil sie beispielsweise die Abdeckung während des Garens im FlexiChef nicht öffnen können und der Technik blind vertrauen müssen. Und wer bislang nur auf Gas gekocht hat, für den ist auch die Umstellung auf Induktion ein Lernprozess.

chefs!: Wie zufrieden sind Sie generell mit Ihrer neuen Küche?

Reckeweg: Es ist eine Traumküche, wie es sie in Deutschland nicht so oft gibt. Hinsichtlich Ausstattung und Technik haben wir alles, was man sich als Koch wünscht. Entsprechend sind unserer Kreativität und unserem Tun keinerlei Grenzen gesetzt. Ich wüsste nicht, welches Gerät uns fehlt. So eine Küche ist natürlich auch ein Traum für meine Auszubildenden. Ich finde es wichtig, dass wir unserem Köchenachwuchs ein modernes, attraktives Lernumfeld bieten. Das ist die beste Voraussetzung dafür, dass die angehenden Köchinnen und Köche ihren Beruf lieben lernen und nicht schon vorzeitig während der Ausbildung das Handtuch werfen.



Die weitläufige Frontcooking-Küche im Restaurant „Fetter Förster“ unterstützt die Interaktion und Kommunikation zwischen Koch und Gast. Am Morgen wird sie für das Frühstück genutzt, am Mittag vor allem für den Business-Lunch von Tagungsgästen und am Abend fürs à la carte-Geschäft, wobei à la carte-Bestellungen ganztägig möglich sind

Ausflugsadresse für beispielsweise Familien und Gruppen.

„Eigentlich sollten wir anfangs nur eine Art Imbiss für den Minigolfplatz planen“, erinnert sich Christian Meissner, der Geschäftsführer des Planungsbüros Profi-tabel Resultants (Stuttgart/Hamburg). „Doch im Laufe der Gespräche mit den Inhabern über die Neuausrichtung des Hotels entstand sehr schnell die Idee für den Bau einer multifunktional nutzbaren Location, die mit einer Würstchenbude nichts mehr gemeinsam hat.“ Im Zuge des Prozesses wurde Christian Meissner auch damit beauftragt, das Hotel gastronomisch zu bewerten und ein passendes Konzept für die unterschiedlichen Outlets zu entwickeln. Darüber hinaus ging es um eine Lösung, um aus einer Produktionsküche im Hotel auch

die Gästerversorgung im Schulungs- und Trainingszentrum Workbox des Unternehmens Schlüter-Systems zu realisieren.

Mit dem Architekturbüro Ebeling (Iserlohn) wurden verschiedene Szenarien erarbeitet. Nach Prüfung mehrerer Varianten wurde mit dem Bauherrn ein Anbau verabschiedet, der im Untergeschoss neben den neuen Sozialbereichen

die Produktions- und Bankettküche, die Lagerbereiche, die Anlieferung und den Versand beherbergt. Das Beispiel Küche verdeutlicht vielleicht am besten, was das Change-Management im Hotel Vierjahreszeiten bedeutet: So belegte die alte Küche nur rund 15 Prozent des Platzes der neuen und war entsprechend deutlich weniger leistungsstark. Während das Küchenteam früher kaum Tageslicht sah, ist die neue Küche dank großer Fenster lichtdurchflutet und zudem klimatisiert.

Im Obergeschoss des Anbaus befindet sich das neue Restaurant Fetter Förster, für das Christian Meissner eine weitläufige Frontcooking-Küche plante, die sich nicht nur perfekt ins Gesamtbild einpasst, sondern die Interaktion und Kommunikation zwischen Küchenteam und Gästen unterstützt. Am Morgen wird das Restau-

ANZEIGE

profi
tabel
Resultants



In der Hauptküche wird für die beiden Restaurants, Tagungen und Veranstaltungen produziert. Außerdem stellt das Küchenteam hier Gerichte und Komponenten für die Gästerversorgung im Schulungszentrum Workbox her



**3 FRAGEN AN...
CHRISTIAN MEISSNER**

Küchenplaner, Profi-tabel Resultants, Stuttgart/Hamburg

chefs!: Was war für Sie die größte Herausforderung als verantwortlicher Planer der neuen Küche und Gastro-Outlets im Hotel Vierjahreszeiten?

Meissner: Sie bestand darin, dass der Umbau in mehreren Abschnitten über eine längere Planungs- und Bauzeit erfolgte. Der Umbau fand im Bestand und im laufenden Betrieb statt. Das Küchenkonzept haben wir gemeinsam mit dem Betreiber und den operativ Verantwortlichen aus Küche und Service entwickelt.

chefs!: Wie lief die Zusammenarbeit mit den Architekten?

Meissner: Wir haben im Vorfeld ein Raumbuch mit sehr detaillierten Anforderungen an jeden einzelnen Raum erstellt und deren Abhängigkeiten zueinander beschrieben. Nachdem der Architekt die Hülle geschaffen hatte, konnten wir die Aufteilung der Räume in Fläche planen, natürlich immer im Zusammenspiel mit dem Architekten. So wurde auch die Entscheidung getroffen, den Neubau um einen Meter zu verlängern, damit wir größere Bauteile in Abhängigkeit zu den Funktionsbereichen besser unterbekommen. Bei der Planung von Showküche und Bar haben wir mit dem Innenarchitekten die Aufteilung festgelegt und gemeinsam die Gestaltung der Oberflächen definiert. Ausschreibung und Planung erfolgten wiederum durch uns.

chefs!: Was sind aus Ihrer Sicht die technischen Highlights der Küchen?

Meissner: Bei den thermischen Geräten haben wir auf ressourcenschonende Technik wie Energieoptimierung oder Wärmerückgewinnung geachtet. Hervorzuheben sind die Lüftungsdecken von Halton. Sie verhindern in den Frontcooking-Bereichen nicht nur zuverlässig Wrasen und Gerüche im Restaurant, sondern verfügen über eine sensorgesteuerte Zonenabschaltung, die dann reagiert, wenn etwa über dem Herd keine Wrasen aufsteigen. Eine enorme Arbeiterleichterung für die Mitarbeiter ist das Selbstreinigungssystem der Lüftungsdecken.

rant für das Frühstück genutzt, am Mittag für den Business-Lunch von Tagungsgästen und am Abend für das à la carte-Geschäft, wobei à la carte-Bestellungen ganztägig möglich sind.

Die Hotelbar *Blaue Eule* hat als klassische Tagesbar einen neuen Standort direkt im Foyer erhalten. Eine Besonderheit ist die hauseigene Kaffeerösterei, in der jährlich mehrere Tonnen Kaffeebohnen vor den Augen der Gäste veredelt werden. Für die Gestaltung sämtlicher Räumlichkeiten und das Ambiente im ganzen Haus zeichnete die in der Hotelbranche bekannte Innenarchitektin Annette Hartmann von JOI-Design Hamburg verantwortlich.

„Ziel war es, mit dem Hotel in Iserlohn einen Ort zu schaffen, der etwas ganz Besonderes ist“, sagt Alexandra Schenk, die als Hoteldirektorin den Veränderungsprozess seit zwei Jahren begleitet. „Unsere Gäste sollen über uns sagen, dass wir nicht nur anders sind als andere Hotels, sondern auch cool.“ Auf keinen Fall sollte das *Vierjahreszeiten* ein weiteres klassisches Vier-Sterne-Plus-Hotel mit gediegensteifer Atmosphäre sein, in dem die Gäste denken, sie müssten Anzug und Krawatte oder Kostüm tragen. „Wir sind lässig, aber nicht nachlässig“, beschreibt



Die Hotelbar „Blaue Eule“ hat als klassische Tagesbar einen neuen Standort direkt angrenzend ans Foyer erhalten

Alexandra Schenk das hauseigene Credo, „unser Service-Team trägt zwar Jeans und Sneakers, arbeitet aber extrem professionell und gastorientiert.“

Während Restaurants in vielen Hotels eher stiefmütterlich als lästiges Must-have betrieben werden, sollte die Gastronomie im Hotel *Vierjahreszeiten* von Anfang an als eigenständiger und vor allem wirtschaftlich profitabler F&B-Bereich positioniert werden. „Die hohe Akzeptanz von externen Gästen aus dem Raum Iser-

lohn zeigt uns, dass der *Fette Förster* inzwischen als eigenständiges Restaurant wahrgenommen wird“, bestätigt Alexandra Schenk.

Küchenchef Björn Reckeweg kocht auf einem Niveau, das es so in der Region bisher nicht gab. Trotzdem müssen die Gäste kein mehrgängiges Menü ordern, sondern können auch nur eine Kleinigkeit essen oder bei gutem Wetter einen Drink auf der Terrasse genießen. „Wir schärfen die Außenwahrnehmung unserer Outlets bewusst durch separate Homepages, Facebook- und Instagram-Seiten“, erklärt Alexandra Schenk. „So können wir unsere Marken stärken und unsere Zielgruppen gezielter ansprechen und ausbauen.“

Das Herz des Hotels schlägt in der zentralen Hauptküche mit moderner Großküchentechnik wie Multifunktionsgar-

geräten (z.B. FlexiChef von MKN), Heißluftdämpfern (Rational) und Schnellkühlern (Nuovair), in der das Küchenteam für die Restaurants *Wilde Ente* und *Fetter Förster* vorproduziert. Darüber hinaus werden dort teilweise im Cook & Chill-Verfahren Gerichte und Menükomponenten für die Verpflegung von Seminar- und Tagungsgästen in der *Workbox*, dem Schulungszentrum von Schlüter-Systems, hergestellt, die dann bei Bedarf vor Ort gefinished und ausgegeben werden.



Ausflugsgastronomie „Wilde Ente“: Wo früher aus einer Holzhütte heraus Flaschenbier verkauft und Schläger für eine Minigolfanlage ausgegeben wurden, steht heute ein Bruchsteingebäude mit großer Terrasse und voll ausgestatteter Küche, das vom Hotel Vierjahreszeiten multifunktional als Café, Restaurant und Event-Location genutzt wird

Anfang des Jahres 2022 wird mit der Eröffnung des Anbaus „Haus am Wald“ die Kapazität an Zimmern und Suiten um weitere 70 Einheiten auf insgesamt 130 erhöht. „Vor den bodentiefen Fenstern beginnt der Wald“, sagt Alexandra Schenk. „Mit etwas Glück können Gäste Rehe oder Wildschweine vom Zimmer aus beobachten.“ Bei der Planung des Neubaus wurde auf Nachhaltigkeit, Ressourcen- und Umweltschutz geachtet. Die Energieversorgung erfolgt beispielsweise über ein eigenes Blockheizkraftwerk und eine Photovoltaikanlage.

Nicht zuletzt die Wellness-Area mit großem Pool und Saunabereich soll das Hotel für Kurzurlauber attraktiv machen.

„Wir setzen gezielt auf Wochenendgäste, die ohne lange Anfahrten mal in Ruhe abschalten wollen“, berichtet die Hoteldirektorin. „Von Essen, Dortmund oder auch aus dem Rhein-Main-Gebiet ist Iserlohn in rund einer Stunde erreichbar.“

Der Personal- und Nachwuchsmangel in der Branche ist auch für das Führungsteam im Hotel *Vierjahreszeiten* ein Riesenthema, wengleich das Haus im Raum Iserlohn als einer der besten Arbeitgeber bekannt ist. „Jeder Betrieb muss für sich selbst einen Weg finden, durch attraktive Arbeitsbedingungen motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten“, betont Alexandra Schenk. Themen wie faire Bezahlung, ein praxis-

nahes Leitbild, geregelter Urlaub, familienfreundliche Arbeitszeiten oder auch die minutengenaue elektronische Zeiterfassung sind im Hotel *Vierjahreszeiten* schon lange eine Selbstverständlichkeit. Mithilfe eines Entwicklungsprogramms werden Mitarbeitende zudem nicht nur gefördert, sondern bekommen langfristige berufliche Perspektiven aufgezeigt. „Das Hotel *Vierjahreszeiten* ist nicht allein ein Projekt der Inhaberfamilie und der Direktion, sondern des gesamten Teams“, unterstreicht Alexandra Schenk. „Daher sind wir immer auf der Suche nach Menschen, die bereit sind, diesen wirklich spannenden Weg mitzugehen und aktiv mitzugestalten.“ *Jörg-Michael Ehrlich*