



# ACCOR HOTELS

Feel Welcome



## Jeder Gast ERHÄLT UNSERE VOLLE AUFMERKSAMKEIT

Jeden Tag heißen wir in 4.500 Hotels, Resorts und Apartmentanlagen weltweit über 500.000 Gäste willkommen. Als führendes Reise- und Lifestyle-Unternehmen bieten wir ein einzigartiges Portfolio renommierter Marken aus den Bereichen Hotellerie, Services, Gastronomie und digitale Lösungen. Aber wir wollen noch weitergehen. Mit Mut. Mit Kreativität. Mit Leidenschaft.

Feel Welcome

© Alexis Armanet

RAFFLES

ORIENT  EXPRESS

BANYAN TREE

SO F I T E L  
LEGEND

*Fairmont*

SO  
SO F I T E L

S O F I T E L

onefinestay

RIXOS



pullman

swissôtel

ANGSANA

25h  
twenty five hours hotels

GRAND MERCURE

THE  
SEBEL

NOVOTEL

Mercure

adagio

MAMA  
SHELTER

ibis

ibis  
STYLES

ibis  
budget

JO&  
JOE

hotelF1

# Internationalität als Erfolgsrezept

## L'internationalité comme recette du succès

Seit November 2016 ist Volkmar Pfaff der neue Geschäftsführer von AccorHotels Österreich. Mit seinem Hang zur Internationalität und seiner langjährigen Erfahrung bei den Hotelbetrieben Mercure und Novotel bringt er umfassende Kenntnisse für diese Position mit. Als neues VIP-Mitglied der CCFA berichtet er uns über seine Vergangenheit und Visionen für die Zukunft von AccorHotels Österreich.

Depuis novembre 2016, Volkmar Pfaff est le nouveau directeur du groupe hôtelier AccorHotels Autriche. Avec son attrait pour l'internationalité et son expérience de longue date des marques hôtelières Mercure et Novotel, il apporte des connaissances et une expérience uniques. En tant que nouveau membre VIP de la CCFA, il nous parle de son histoire et de sa vision de l'avenir pour AccorHotels Autriche.

### CCFA: Herr Pfaff, Sie sind seit November 2016 der neue Geschäftsführer von AccorHotels Österreich, wie kamen Sie dazu?

**Volkmar Pfaff:** Ich war zuvor Senior Vice President Midscale Operations Central Europe mit den Marken Mercure und Novotel und kannte daher das Team und die Häuser von AccorHotels in Österreich sehr gut. Als ich gefragt wurde, ob ich diese Funktion übernehmen will, habe ich sofort zugesagt, da ich das Engagement der österreichischen Hotels und unseres Standorts in Wien überaus schätze – zudem sind wir Marktführer in Wien. Österreich ist ein sehr spannender Hotelmarkt. Die Arbeit vor Ort – wie beispielsweise durch die Österreichische Hotelvereinigung – ist geprägt von einer beeindruckenden Professionalität. So hat mir auf dem diesjährigen ÖHV-Hoteliertag vor allem die zutreffende Botschaft gefallen, dass der Tourismus die Visitenkarte eines Landes ist. Auch die Rahmenbedingungen könnten nicht besser sein: Freizeitreisende zieht es für Aktivitäten wie Skifahren und Wandern nach Österreich, Geschäftsreisende aufgrund der Vielzahl an Kongressen und Veranstaltungen. Darüber hinaus bin ich auch privat sehr gerne und sehr häufig in Österreich, ein wunderschönes Land zum Urlaub machen. Mein geliebtes Montafon, Graz, Wien – diese Vielfalt ist beeindruckend. Und auch das kulinarische Angebot überzeugt mich vollkommen, wie die zahlreichen regionalen Spitzenweine im besten Genuss-Leistungs-Verhältnis. Diese finden übrigens auch bei unseren Gästen in den Mercure Hotels in Österreich großen Zuspruch. Unter dem Namen „Mercure

Weinlese“ bieten wir unseren Hotelgästen und externen Besuchern eine Weinkarte mit ausgesuchten österreichischen Weinen an, die von unseren Kunden zusammengestellt werden und jährlich wechseln.

### CCFA: Laut Ihrem Lebenslauf waren Sie bereits seit 2007 bei AccorHotels. Was hält Sie seit so vielen Jahren bei dem Unternehmen?

**VP:** AccorHotels ist ein großes Unternehmen, das immer wieder neue Möglichkeiten und Herausforderungen bietet und sich in einer stetig wachsenden und sich verändernden Branche bewegt. Es gibt also immer unglaublich spannende Aufgaben zu lösen, die ich mit großer Freude angehe. Ein Beispiel dafür ist die aktuelle Transformation von einem klassischen Hotelanbieter hin zu einer Reise- und Lifestylegruppe. Zusätzlich zu unserem Kerngeschäft – der Hotellerie – haben wir unser Angebot an Dienstleistungen auch in Bereichen wie Concierge-Services, Co-Working, Gastronomie, Eventmanagement und digitalen Lösungen ausgebaut. Und wir werden auch in Zukunft weiterwachsen, um unsere Gäste noch mehr zu begeistern und sie als echte „Fans“ zu gewinnen. Außerdem bereichert das internationale Arbeitsumfeld bei AccorHotels meinen Arbeitsalltag sehr. Die Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen mit unterschiedlichem kulturellen und beruflichen Hintergrund hat einen großen Anteil daran, dass ich auch nach über zehn Jahren mit großer Begeisterung und voller Motivation dabei bin und mich auf alle Herausforderungen freue, die noch kommen.

**„AccorHotels ist ein großes Unternehmen, das immer wieder neue Möglichkeiten und Herausforderungen bietet und sich in einer stetig wachsenden und sich verändernden Branche bewegt.“**



Volkmar Pfaff

### Volkmar Pfaff, privat:

**Familienstand:** Eingetragene Lebenspartnerschaft  
**Studium:** Temporäre Fortbildungen an verschiedenen Universitäten: Universität St. Gallen, Essec Business School Paris, École hôtelière in Lausanne und die Nova University in Fort Lauderdale.  
**Hobbys:** Fotografie, Oper, Belletristik, Museen (besonderer Tipp: Kunsthistorisches Museum Wien)  
**Lebensphilosophie:**

- „Life is full of options, don't limit yourself by your expectations.“
- „Sich an den kleinen Dingen erfreuen.“
- „Intensive Zeit in den Bergen führt mich stets zur Demut: Gibt es etwas Schöneres als die Natur, als die Sonnenauf- und untergänge beim Bivakieren?“

**CCFA: Was ist Ihrer Meinung nach die größte Herausforderung bei AccorHotels Österreich zu arbeiten und über welche Neuigkeiten können Sie seit 2016 berichten?**



The Flave Vienna

**VP:** Der Standort ist sehr maßgeblich in der Hotelbranche, so auch in Österreich. Daher sind wir besonders auf zwei Projekte in Wien stolz: Zum einen war die Eröffnung der Hotelkombo ibis/Novotel Wien Hauptbahnhof im vergangenen Jahr ein Meilenstein. Mit den beiden Häusern verschaffen wir uns einen riesigen Vorteil: alle Bahnreisenden „fallen“ fast in unsere Lobbys und die offen gestalteten öffentlichen Räumlichkeiten ziehen auch Gäste aus der Nachbarschaft an. Weitere Highlights sind die innovativen Tagungsräume im Novotel, die zum Teil als „Inspired Meeting Rooms“ zu drei individuellen Themen – Wasser, Urbanität und Natur – gestaltet wurden. Ebenso unsere Food & Beverage & Entertainment-Konzepte wie das Restaurant „THE FLAVE OF VIENNA“ oder unser individuell gestaltbares ibis-Frühstücksangebot „Pimp your morning“. Hinzu kommen überraschende Details wie eigener Honig, der von fünf Bienenvölkern am Dach des Hauses produziert wird oder die 360° Panaroma-Kamera mit Virtual Reality Funktion, mit der unsere Gäste den fantastischen Ausblick über die Stadt von überall auf der Welt erleben können. Den erfolgreichen Start der Hotelkombo in Wien haben wir im März mit einer fulminanten Opening-Party mit über 1.000 Gästen, Partnern und Mitarbeitern gefeiert. Zum anderen steht im Herbst der Launch des ersten SO/ Hotels in Österreich an. Unter Leitung des bekannten Wiener Architekten Gregor Eichinger wurden die Zimmer und Suiten des Sofitel Vienna Stephansdom behutsam renoviert, verschiedene Themen der Wiener Historie aufgegriffen und neu interpretiert. Das Haus erstrahlt somit in neuem Glanz und wird als SO/ Vienna das exklusive Portfolio der Marke ergänzen. Zusätzlich werden wir bis 2020 zwei neue ibis Styles in

Österreich eröffnen, eines in Klagenfurt und ein weiteres in Parndorf. Damit setzen wir unseren Expansionskurs am österreichischen Markt fort und ich freue mich, dass wir mit der tristar Austria GmbH als Franchisenehmer einen starken Partner für diese beiden Projekte gefunden haben.

**CCFA: AccorHotels ist die größte Hotelgruppe in Frankreich und ist ebenfalls international tätig. Was ist Ihr persönlicher Bezug zu Frankreich?**

**VP:** Gerne möchte ich an dieser Stelle ergänzen, dass wir nicht nur international tätig, sondern eines der weltweit führenden Reise- und Lifestyle-Unternehmen sind. Mit Blick auf Frankreich muss ich zugeben, dass ich Französisch nie in der Schule gelernt habe, mich dank eines Intensiv-Sprachkurs in der Provence jedoch durch die ersten Minuten einer Konversation retten kann. Interkulturell war das anfangs eine Herausforderung für mich, aber gleichzeitig auch sehr bereichernd wie vielfältige Erfahrungen gezeigt haben. Frankreich ist ein wunderschönes Land, in dem es viele Regionen gibt, die ich gerne noch bereisen möchte. Ich schätze die französische Lebensart, „le savoir-vivre“, sehr – vor allem in Bezug auf die regionale Küche und, ebenso wie in Österreich, die unvergleichlichen Weine.

**CCFA: Wir würden Sie Ihren Managementstil beschreiben?**

**VP:** Eigentlich müssten Sie diese Frage an meine Kolleginnen und Kollegen richten, mit denen ich täglich zusammenarbeite. Ich versuche immer, mich an folgenden zwei Leitsätzen zu orientieren, die mir meine Lehrmeister Willy Bauer aus dem Savoy London und Charlie

Langlais, ehemals Senior Vice President Operations Mercure, Novotel & Pullman, vor vielen Jahren mitgegeben haben: „Never ask your employee to do something you wouldn't be willing to do yourself.“ („Bitte deine Mitarbeiter nie um etwas, das du nicht auch selbst bereit wärst zu tun.“) und „If you're talking about a problem, 50 % are solved already.“ („Wenn du Probleme ansprichst, hast du sie schon zur Hälfte gelöst.“). Zusammengefasst kann ich also sagen, dass mir ein sehr wertschätzender, respektvoller Umgang mit meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wichtig ist sowie eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe. Aufgrund meiner langjährigen Erfahrung in diversen Führungspositionen denke ich außerdem, dass ich mit schwierigen Situationen relativ gelassen umgehen kann und immer bemüht bin, sie gemeinsam und konstruktiv zu meistern.

**CCFA: Wie sehen Sie Ihre Rolle als VIP-Mitglied der Französisch-Österreichischen Handelskammer?**

**VP:** Da der Hauptsitz unseres Unternehmens in Paris liegt, sind wir mit Frankreich und der französischen Kultur natürlich sehr verbunden und freuen uns, VIP-Mitglied der Französisch-Österreichischen Handelskammer zu sein. Auf diesem Weg können wir einen Beitrag dazu leisten, den Austausch und die Zusammenarbeit zwischen den beiden Ländern weiter zu fördern. Dazu gehören insbesondere die Initiierung gemeinsamer Veranstaltungen, der Erfahrungsaustausch unter den Mitgliedern sowie die Bereitschaft, sich gegenseitig zu unterstützen. Von diesem Miteinander profitieren alle. 🍷