



# Den Schnuller im Gepäck

**Kinderwagen, Wippe, Babyfon ... Beim Familienurlaub ist bereits das Packen eine Herausforderung. Zahlreiche Hoteliers haben die Bedürfnisse der Eltern erkannt und verraten, worauf es beim Urlaub mit Baby ankommt.**

TEXT//ANN-MARIE STARK

Erblickt ein Baby das Licht der Welt, verändert sich für die Eltern alles. Die erste Zeit mit dem Neugeborenen kostet viel Kraft, Zeit und Schlaf. Da füllt ein entspannter Familienurlaub die Energiereserven auf und schenkt kostbare Momente mit der Familie. Der Markt für Reisen mit Baby wächst – ebenso wie die Geburtenrate in Österreich: In den vergangenen zehn Jahren stieg die Zahl der Geburten stetig an und lag im Jahr 2015 bei 1,49 Kindern pro Frau. Auch das erste Halbjahr 2016 brachte einen reichen Kindersegen und ließ die Geburtenrate um 2,8 Prozent gegenüber dem Vergleichszeitraum 2015 ansteigen.

Familien bringen auch neue Chancen für den Tourismus: „Vor einigen Jahren waren Ba-

bys ein Randthema, mittlerweile richten sich Hotels speziell darauf aus“, weiß Thomas Stalinger, Geschäftsführer der Tourismusberatung IQ MEDIEN, die hinter den Best Baby Hotels steht. Familienurlaub sei zudem ein Ganzjahresthema geworden. Der Fokus liege nicht mehr wie früher auf den Schulferien. Familien mit Kindern, die noch nicht schulpflichtig seien, nutzten häufig das Angebot abseits der Ferien, da Urlaub außerhalb der Saison besonders preisattraktiv sei. Gäste mit größerem Urlaubsbudget nähmen die Angebote der Hauptsaison und die zahlreichen Zusatzdienstleistungen der Hotels in Anspruch – von Babyschwimmen bis Babywellness und -massagen. Auch Aktivurlaub liege im Trend: „Wandern mit Kin-

derwagen ist sehr gefragt, auch Familienwellness kommt gut an. Die Gemeinsamkeit steht im Vordergrund“, sagt Stallinger.

**KOMPETENTE BETREUUNG** Im Baby- und Kinderhotel Laurentius in Fiss, Tirol, sind Babys schon ab dem sechsten Lebensjahr willkommen. Das Team um Geschäftsführerin Michaela Neururer hat sich vor 28 Jahren ganz der Familienfreundlichkeit verschrieben. Im BABYclub werden schon die Kleinsten von geschultem Personal betreut. Vom Babyfon bis zum geländetauglichen Kinderwagen steht den Gästen eine babygerechte Ausstattung zum kostenlosen Verleih zur Verfügung. Wandern und Wellness stehen im Familienurlaub ganz oben auf der Wunschliste. Damit die Eltern einmal zu zweit entspannen können, bietet das Haus einen eigenen Spa-Bereich für Erwachsene. „Die Gäste wünschen sich Zeit für sich als Familie, aber auch als Paar, und dass die Kinder im Hotel gut aufgehoben sind“, weiß Neururer. Im Durchschnitt sind die kleinen Gäste im Hotel Laurentius acht Monate alt.

Besonders wenn Babys zum ersten Mal in die Obhut der Kinderbetreuung gegeben werden, ist Feingefühl gefragt: „Die Eingewöhnung muss schnell passieren. Da braucht es Tricks, um die Kleinen abzulenken“, schildert Neururer. Ob mit Knetmasse oder Spielzeug – das Wichtigste sei, dass sich die kleinen Gäste rundum wohlfühlen. So werden Mütter im Hotel Laurentius grundsätzlich „Eva“ genannt: „Das Wort Mama kann Kinder unruhig machen. Indem wir die Mütter Eva nennen, nehmen wir ihnen diesen Stress“, erzählt Neururer, die als Mutter von zwei Kindern weiß, worauf es ankommt. Sie kann auch sogenannten Helikopter-Müttern, die ihren Nachwuchs stets im Auge behalten wollen, die Sorgen nehmen: „Es ist wichtig, dass die Eltern immer genau informiert werden, was ihre Kinder tun, wenn sie in Betreuung sind. Deshalb wird bei uns alles genau protokolliert, von den Mahlzeiten bis zur Dauer des Mittagsschlafs.“

#### **ERFOLGSFAKTOR SPEZIALISIERUNG**

Auch das Leading Family Hotel & Resort Dachsteinkönig im oberösterreichischen Gosau hat in Familien eine wertvolle Zielgruppe erkannt. Das im Dezember 2016 eröffnete Haus freut sich über eine Auslastung von 80 Prozent, verrät Juniorchef Florian Mayer. Spezialisierung sei ein wichtiger Erfolgsfaktor für die Hotellerie, ist Mayer überzeugt, dessen Familie seit den 1990er-Jahren Kinderhotels betreibt. Neben der baby- und kinderfreundlichen Ausstattung wünschen sich die Gäste auch Saison- und Wetterunabhängigkeit: „Das Hotel muss Schlechtwetterprogramm für mindestens eine Woche bieten“, betont Mayer. In fünf

#### **Was sich junge Eltern im Urlaub wünschen**

- » Einfühlsame, kompetente und flexible Betreuung
- » Aktivitäten für die ganze Familie
- » Babyausstattung zum Verleih
- » Schlechtwetterangebot
- » Babygerechte Küche
- » Babysicheres Urlaubsumfeld

verschiedenen Kinderclubs werden Babys und Kinder ab dem siebten Lebensjahr bestens unterhalten. Auch Digitalisierung ist schon für die Kleinsten ein Thema: „Statt der ledernen Hotelmappe finden die Gäste auf den Zimmern Tablets, darauf stehen die Tages- und Wochenprogramme sowie Spiele und Kinderfilme zur Verfügung.“

#### **NAHDESTINATIONEN GEFRAGT**

Da lange Autofahrten bis ins Urlaubsziel weder für die Kinder noch für Mama und Papa ein Genuss sind, haben es die Gäste der Familienhotels auf Nahziele abgesehen: Das oberösterreichische Hotel Dachsteinkönig begrüßt vor allem Gäste aus Österreich und Süddeutschland, das Tiroler Hotel Laurentius aus der Schweiz und aus Österreich. In der ebenfalls auf Familien spezialisierten burgenländischen Sonnentherme Lutzmannsburg und dem dazugehörigen Hotel Sonnen-

park kommen die Gäste in erster Linie aus den umliegenden Bundesländern Österreichs, aber auch aus Ungarn.

Der Trend geht hin zu kürzeren, dafür häufigeren Urläufen: „Die Gäste kommen gerne mehrmals im Jahr und bleiben im Durchschnitt 2,7 Nächte“, sagt Hans Peter Filz, Marketingleiter der Sonnentherme. Mit attraktiven Angeboten für Kurzurlaub von Sonntag auf Montag stelle sich das Hotel Sonnenpark auf die veränderten Bedürfnisse der Gäste ein.

#### **REGIONALITÄT IN DER KÜCHE**

Neben dem spontanen Buchungsverhalten beobachten die Hoteliers auch eine zunehmende Nachfrage der Eltern nach regionalen Biolebensmitteln für ihren Nachwuchs. Den Trend weg von Industrieprodukten bestätigt auch Stallinger: Viele Häuser würden auf ein kleineres, aber nachhaltiges Kulinarik-Angebot setzen.

Um die Zielgruppe zu erreichen, setzen die Hoteliers insbesondere auf Empfehlungsmarketing, Mundpropaganda und auf Kooperationspartner. Die Best Baby Hotels nutzen in Zusammenarbeit mit Wirtschaftspartnern Cross-Selling-Angebote, um etwa beim Kauf von Babyprodukten auch das Thema Urlaub zu vermitteln. So kann zusammen mit der Vorfreude auf das Baby auch die Lust auf einen gemeinsamen Urlaub geweckt werden.

Damit der Urlaub mit dem Nachwuchs für Groß und Klein ein spannendes Erlebnis wird, gibt es auch einige No-Gos zu beachten. Absolut tabu sind mangelnde Hygiene oder leere Versprechen, was etwa den Verleih von Babyausstattung betrifft. Die Mitarbeiter können sich mit Einfühlungsvermögen und Geduld die Sympathie der jungen Familien sichern. Denn in einem Kinderhotel kann es auch mal turbulent zugehen. Michaela Neururer vom Hotel Laurentius erklärt, wie man damit umgeht: „Wenn bei uns ein voller Teller mit Spagetti auf dem Boden landet, ist das kein Drama. Hauptsache, die Kleinen sind glücklich!“ //