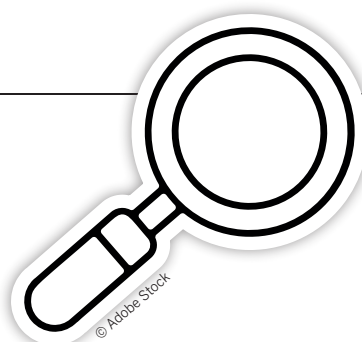




Gelungen: Das Gebäude erinnert mit seiner Kombination aus Holzfassade und grünen Elementen an einen modern interpretierten alpenländischen Bauernhof.

HOTELTEST: EXPLORER HOTEL GARMISCH

Basislager mit Bergblick

Die Unterkunft überzeugt mit konsequenter Ausrichtung auf Aktivurlauber, hoher Nachhaltigkeit und einem stimmigen Preis-Leistungs-Verhältnis.

Nachhaltig, sportlich und preisbewusst – das Explorer Hotel Garmisch verspricht modernen Übernachtungen für Aktivurlauber. Nur fünf Autominuten von Garmisch-Partenkirchen entfernt, bietet das Haus mit seinen 100 Zimmern einen freien Blick auf das umliegende Alpenpanorama. Von Bergen umgeben bietet das Hotel ideale Voraussetzungen für Natur- und Bergsportbegeisterte. Ob das Konzept, das Nachhaltigkeit, Funktionalität und ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis vereint, auch im Praxistest überzeugt, haben Treugast und die ahgz geprüft.

STORY

Das Storytelling der Explorer Hotels basiert auf einer ebenso einfachen wie klaren Idee: Ein Budgethotel für Aktivurlauber mit höchsten ökologischen Standards, um aktiv die Umgebung zu erkunden. Doch wird dieses Markenversprechen im Alltag tatsächlich eingelöst oder dient es lediglich als Marketinginstrument?

Das Explorer Garmisch versteht sich als „Basislager“ für Natur- und Bergsportbegeisterte – nicht als klassisches Urlaubshotel, in dem der Großteil des Tages verbracht wird. So befindet sich bereits vor dem Gebäude ein Fahrradwaschplatz, damit Fahrräder nach einer Tour gereinigt und anschließend sicher in den abschließbaren Sportlockern verstaut werden können. Direkt am Eingang gibt es eine Wasserstation, um Trinkflaschen kostenlos aufzufüllen. Gleichzeitig bietet sie insbesondere für sportlich aktive Gäste einen praktischen Mehrwert. Im großzügigen Aufenthaltsbereich steht eine Werkbank bereit, an der kleinere Reparaturen an Fahrrädern, im Winter auch an Skiern, selbst durchgeführt werden können. Diese unterstreicht den Charakter des Hauses als funktionales Basislager und schafft einen Mehrwert für die Zielgruppe. Das konsequent auf Outdoor-Sport ausgerichtete Angebot prägt auch die Gästestruktur. Während des

Aufenthalts war ein heterogener Gästetmix mit unterschiedlichen Altersgruppen zu beobachten. Was aber augenscheinlich alle gemeinsam hatten, war die Begeisterung für Bewegung in der Natur. Wer lieber Wanderschuhe als Loafer sieht, fühlt sich hier bestens aufgehoben und findet optimale Bedingungen vor. So entsteht im gesamten Hotel eine authentische Outdoor-Atmosphäre, die neben den natürlichen Gegebenheiten in der Umgebung durch das konsequent umgesetzte Gestaltungskonzept zusätzlich verstärkt wird. Das Konzept wirkt nicht inszeniert, sondern wird von den Gästen mitgetragen und dadurch besonders glaubwürdig erlebbar.

Die Nachhaltigkeitsstrategie „Nachhaltigkeit aus Überzeugung“ der Explorer Hotels geht über rein ökologische Aspekte hinaus und verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz mit dem Ziel, langfristig einen Mehrwert für Umwelt, Wirtschaft und das regionale Umfeld zu schaffen. Ein Bestandteil des Konzepts ist die Stärkung der regionalen Wertschöpfung: Anstelle eines umfangreichen gastronomischen Angebots beschränken sich die Hotels auf eine kleine Barkarte und empfehlen ihren Gästen gezielt umliegende Restaurants. Dieses Konzept scheint sich in der Praxis zu bewähren. Während sich am Abend nur wer-

nige Gäste im Hotel aufhielten, war das Frühstücksbuffet bereits ab 6.30 Uhr gut besucht.

FAZIT: INSGESAMT GELINGT ES DEM EXPLORER HOTEL GARMISCH SEIN MARKENVERSPRECHEN ÜBERZEUGEND EINZULÖSEN UND SOMIT DIE ERWARTUNGEN DES TESTERS WEIT ZU ÜBERTREFFEN (5 VON 5 PUNKTEN).

DESIGN

Einfach, modern, farbenfroh und naturnah – so präsentiert sich das Gestaltungskonzept der Explorer Hotels. Bereits von außen vermittelt das Gebäude mit seiner Kombination aus Holzfassade und grünen Elementen den Eindruck einer modern interpretierten „Scheune im Stil eines alpenländischen Bauernhofs“. Der Bau besitzt einen hohen Wiedererkennungswert und fügt sich harmonisch in die Umgebung aus Bergen und Wäldern ein. Das Herzstück des Hotels bildet die großzügige Lobby. Sie vereint Aufenthaltsbereich, Rezeption, Frühstücksraum, Bar, Werkbank, Fahrradspinde und verschiedene Sitzgelegenheiten in einem offenen, multifunktionalen Raum und bietet somit alles, was es braucht, um den Bedürfnissen der Zielgruppe gerecht zu werden. Auf dekorativen Überfluss wird verzichtet. Stattdessen prägen eine natürliche Optik, Holzoberflächen sowie Akzentfarben in



Die Zimmer: Sichtbeton, Holzoptik, Filzelemente und eine Panoramabank sorgen für ein frisches, und funktionales Ambiente.



Guter Start in den Tag: Das Frühstücksbuffet wartet auf mit hochwertigen Bio-Produkten auf, darunter Eier, Obst, Säfte und Tee.

Grün, Orange, Blau und Lila das Erscheinungsbild. Großformatige Wand- und Skikarten an den Wänden unterstreichen die sportliche Ausrichtung und vermitteln einen authentischen Bezug zur Region. Weitere dekorative Elemente wurden durch die Verzierung der Wände und Säulen geschaffen, auf denen ausgewählte Sustainable Development Goals (SDGs) in das Design integriert wurden. Auch die Zimmer (rund 21 qm) greifen diesen Stil auf. Sichtbetonoptik, Holzoptik, Filzelemente und eine großzügige Panoramabank ergeben ein modernes, funktionales Ambiente. Besonders gelungen sind die zahlreichen Haken und Ablagemöglichkeiten an den Wänden, die ausreichend Platz für Sportausrüstung bieten. Auf klassische Kleiderschränke wird verzichtet, was die Funktionalität erhöht, jedoch den Eindruck von Ordnung und Stauraum für den Gast mindert. Im Badezimmer gibt es ausreichend Ablageflächen, jedoch wird auf zusätzliche Handtuchhaken verzichtet, was schnell dazu animiert, die Handtücher auf den Boden zu werfen und so ein Handtuchwechsel erzwingen wird – ein Widerspruch zur gelebten Nachhaltigkeit. Auch der Kunststoff-Seifenspender wirkt optisch wenig ansprechend und fügt sich nur eingeschränkt in das, ansonsten durchdachte Designkonzept ein. Über dem Bett setzt ein großformatiges Motiv eines Outdoor-Sportlers einen markanten Akzent. Positiv hervorzuheben ist der hohe Schlafkomfort des Bettes, das den Tester durch seine Bequemlichkeit überzeugte. Weniger überzeugend präsentierte sich hingegen das Smart-TV gegenüber vom Bett: Die Bildqualität fiel während des Tests überraschend schwach aus, zudem ließ sich das Gerät nicht anders ausrichten und war auf einer ungünstigen Höhe montiert. Das Zimmerdesign überzeugt aber insgesamt durch eine moderne und stimmige Gestaltung, die das Storytelling konsequent aufgreift. Einen besonderen Überraschungseffekt oder Wow-Effekt konnte das Zimmer jedoch nicht erzeugen, sodass die Erwartungen an das Zimmer zwar erfüllt, jedoch nicht übertroffen wurden.

Das Sport Spa setzt das Gestaltungskonzept des Hotels konsequent fort. Natürliche Materialien und grüne Farbakzente schaffen eine ruhige, zum Gesamtkonzept passende Atmosphäre. Während der modern ausgestattete Fitnessbereich funktional überzeugt, fällt seine Größe eher kompakt aus. Der Saunabereich hingegen wirkt besonders stimmig: Farblich auf die Lobby

abgestimmte Liegen und Sitzmöbel sorgen für ein harmonisches Gesamtbild. Abgerundet wird das Angebot durch die hochwertige Terrasse, die mit Holzmöbeln und Liegestühlen ideale Voraussetzungen zur Erholung nach einem aktiven Tag bietet.

FAZIT: TROTZ KLEINERER SCHWÄCHEN, WIE DEN FEHLENDEN HAKEN ODER DEM FERNSEHER, ÜBERTREFFT DAS GESAMTERLEBNIS DIE ERWARTUNGEN. BESONDERS DIE MODERNE, NATURNAHE UND THEMENORIENTIERTE AUSSTATTUNG DER RÄUMLICHKEITEN SETZT DAS KOMMUNIZIERTE LEITMOTIV DES HOTELS ÜBERZEUGEND UM (4 VON 5 PUNKTEN).

SERVICE- / DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT

Bereits vor der Anreise konnte ein digitaler Check-in durchgeführt werden, der sich allerdings auf das vorzeitige Ausfüllen des Meldescheins beschränkte. Der dadurch verkürzte Ablauf machte sich bei der Ankunft dennoch positiv bemerkbar: Nach gerade einmal zwei Minuten waren die Formalitäten vor Ort erledigt. Die freundliche Begrüßung und das sporttypische Duzen, so wie auch vom Konzept vorgesehen, sorgten dabei von Beginn an für eine angenehm lockere Atmosphäre. Ein vollständig digitaler Check-in wäre dennoch eine sinnvolle Weiterentwicklung und könnte gleichzeitig die Mitarbeitenden am zentralen Bartresen entlasten. Dieser fungierte am Anreisetag zugleich als Rezeption und als Anlaufstelle für das gastronomische Angebot. Ein kleiner Bruch in der ansonsten unkomplizierten digitalen Guest Journey entstand zum Abschluss dennoch, da die Rechnung erst auf Nachfrage zugesandt wurde.

Bei der Mitarbeitersuche werben die Explorer Hotels unter dem Motto „Gerne per Du“ mit einer offenen, persönlichen Servicekultur und legen bei der Personalauswahl größeren Wert auf eine sportliche Affinität und Naturverbundenheit als auf klassische Hotelerefahrung. Das Personal vor Ort trat durchweg freundlich auf, agierte jedoch nur eingeschränkt proaktiv. Zudem wurde der Explorer-Charakter kaum spürbar vermittelt, so konnten Mitarbeiter nur sehr rudimentäre Auskünfte über Erlebnismöglichkeiten in der Region geben. Auch auf Nachfrage konnten keine konkreten Empfehlungen zu kurzen Wanderrouten in der Umgebung gegeben werden. Damit bleibt die lokale Beratung hinter den Erwartungen zurück. Auch auf die bereits online angekündigten Restoran-

tempfehlungen auf der interaktiven Explorer Wall, die vor Ort nicht eindeutig als solche erkennbar war und eher den Eindruck eines digitalen Bilderbuchs vermittelte, wurde vom Personal nicht erneut hingewiesen.

Wer allerdings im Hotel bleiben möchte, findet ab 16 Uhr eine kleine Auswahl an Sandwiches, Pizzen, Flammkuchen und Salaten. Der Schwerpunkt liegt dabei auf unkomplizierten, überwiegend kohlenhydratreichen Speisen, die sich gut an den Bedürfnissen der sportlich aktiven Zielgruppe orientieren. Mit Preisen von rund 11 Euro pro Gericht überzeugt das Angebot durch ein stimmiges Preis-Leistungs-Verhältnis und kann auch geschmacklich die Erwartungen erfüllen. Da trotz eigentlich separat vorhandenem Rezeptionstresen die Gäste per Schild zum Check-in & -out an den Bartresen verwiesen wurden, kam es zeitweise zu kleineren Warteschlangen an der Bar. Diese temporäre Zusammenlegung von Bartresen und Check-in-Counter war für den Tester nicht nachvollziehbar, da während des Aufenthalts eigentlich sehr viel Personal im Hotel präsent war. So konnten bis etwa 19 Uhr vier Mitarbeitende gleichzeitig im Hotel beobachtet werden. Vor dem Hintergrund des servicearmen Budgetkonzepts sowie der fehlenden Proaktivität der Mitarbeiter erscheint dieser Personaleinsatz hoch und lässt Potenzial für eine effizientere Personalplanung erkennen. Die Speisen wurden nach der Zubereitung an den Tisch gebracht, das Abräumen übernahmen die Gäste selbst. Beim großzügigen Früh-

stücksbuffet am nächsten Morgen überzeugte das Hotel mit qualitativ hochwertigen Bio-Produkten, wie unter anderem Bio-Eier, Bio-Obst, Bio-Säfte sowie Tee von Bioteague, was für die Budgethotellerie durchaus ungewöhnlich ist. Lediglich die online prominent beworbene Eierbratstation könnte mit ihren drei Kochfeldern zu Stoßzeiten schnell an ihre Grenzen kommen. Sympathisch und zugleich nachhaltig war dagegen der Umgang mit übrig gebliebenen Lebensmitteln: Die Frühstücksbrezen wurden am Abend kostenlos für die Gäste bereitgestellt.

Darüber hinaus sind Angebot und Ausstattung konsequent auf die sportliche Zielgruppe zugeschnitten. To-go-Lunchboxen, Waschmaschine und Trockner, Ski- und Fahrradkeller sowie abschließbare Fahrradboxen im Erdgeschoss ergänzen das Konzept sinnvoll. Das ansprechend gestaltete Sport Spa bietet nach einem aktiven Tag den passenden Rückzugsort. So ergänzt die kostenfreie Nutzung des täglich geöffneten Sport Spas mit Sauna, Dampfbad und Infrarotkabine (17 - 21 Uhr) sowie einem Fitnessraum (7 - 21 Uhr) das Hotelprodukt sinnvoll. Die Öffnungszeiten sind auf die Bedürfnisse der tagsüber überwiegend aktiven Gäste abgestimmt und tragen gleichzeitig zu einem effizienten Energieeinsatz außerhalb der Nutzungszeiten bei. Dass zusätzliche Handtücher nur gegen Aufpreis erhältlich sind, schmälert den Komfort etwas, spricht aber für den Nachhaltigkeitsaspekt. Ergänzt wird das Freizeitangebot durch eine großzügige Terrasse mit hochwertigen Sitzmöbeln und Liegestühlen.

Erfreulich ist der aktive Umgang mit Gästefeedback: Gleich mehrfach – im Zimmer, in der Lobby, beim Check-out und nach der Abreise – wird um eine Bewertung gebeten.

FAZIT: INSGESAMT WIRD DAS SERVICE- / DIENSTLEISTUNGSANGEBOT GUT UMGESETZT UND KONNTE STELLENWEISE DIE ERWARTUNGEN ÜBERTREFFEN; WEITERES OPTIMIERUNGSPOTENZIAL BESTEHT DENNOCH (3 VON 5 PUNKTEN).

INNOVATION / BENCHMARKS

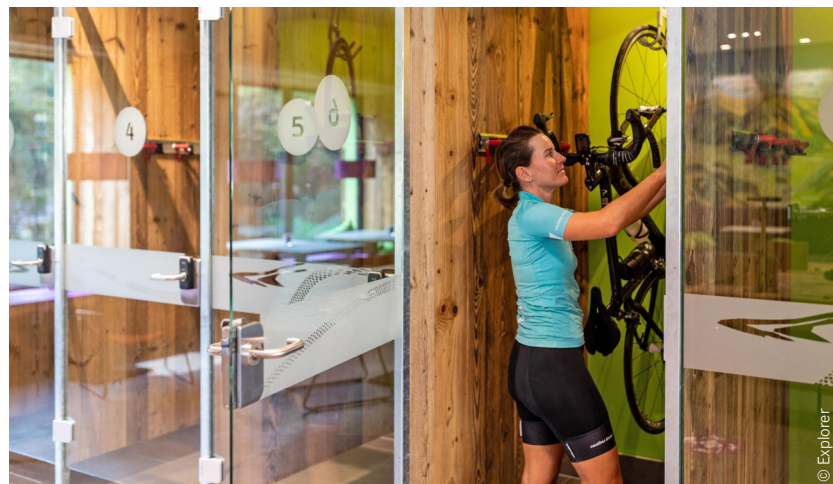
Die Explorer Hotels zählen zu den Pionieren ihres Segments. Neben ihrem konsequenten Nachhaltigkeitsansatz überzeugen sie insbesondere durch die Weiterentwicklung eines bestehenden Hotelkonzepts. Als eine der ersten Hotelgruppen übertragen sie die bis dahin vor allem in Städten etablierte



- Nach wie vor nehmen die ahgz und Treugast regelmäßig ein Hotel unter die Lupe. Für den Hoteltest wurden die Kriterien aktualisiert und an die Entwicklungen der Gästenachfrage, technischen Lösungen und Angebotsgestaltung angepasst.
- Neben den bereits bestehenden Schwerpunkten wie Design sowie Service- und Dienstleistungsqualität liegt das Augenmerk zudem auf den Aspekten Konzept, Storytelling, Innovationen & Benchmarks sowie Trendsensibilität.
- Dabei werden die Erwartungen des Profi-Hoteltesters an das Haus, den tatsächlichen Erfahrungen beim Aufenthalt gegenübergestellt. Dem Test liegt der Treugast Mystery-Check zugrunde.

➔ Fortsetzung auf Seite 8

Aufgeräumt: Die Sportlocker bieten Platz für ein Fahrrad.





Bestens präpariert: Eine Werkbank in der Lobby steht für die Wartung von Ski, Snowbord & Co, bereit.



Saubere Sache: Waschgelegenheit für Fahrräder.

➔ Fortsetzung von Seite 3

Übersicht Ergebnisse

Die Punkteverteilung bezieht sich darauf, inwiefern die Erwartungen des Tester an das Hotelkonzept erfüllt wurden, sie gibt den Erfüllungsgrad der Erwartungen an.

Story:	5/5
Design:	4/5
Servicequalität:	3/5
Innovation / Benchmarks:	5/5
Trendsensibilität:	3/5
Gesamtergebnis	4/5

Skala zur Bewertung des Hotelkonzepts

- 5 = Champion
- 4 = High Performer
- 3 = Hoffnungsträger
- 2 = Standardprodukt
- 1 = Langweiler
- 0 = Loser

Budgethotellerie auf die Ferienhotellerie und entwickelten daraus ein eigenständiges Konzept für sportlich aktive Urlauber. Sämtliche Bestandteile der Hotels sind konsequent auf die Bedürfnisse dieser Zielgruppe ausgerichtet und schaffen eine klare Differenzierung gegenüber klassischen Ferienhotels. Gleichzeitig grenzt sich das Konzept durch seinen höheren Komfort- und Qualitätsanspruch deutlich von traditionellen Jugendherbergen oder Ferienpensionen ab.

Ein wesentlicher Bestandteil des Konzepts ist der konsequente Nachhaltigkeitsanspruch. Dieser zeigt sich insbesondere in der Bauweise. Sämtliche Explorer Hotels wurden als Passivhäuser errichtet und gehören damit zu den energieeffizientesten Hotelgebäuden Deutschlands. Dreifach verglaste Fenster, eine hochgedämmte Gebäudehülle, Photovoltaik auf dem Dach sowie eine Holzpelletheizung reduzieren den Energiebedarf erheblich. Ergänzt wird das Konzept durch Anreize für eine nachhaltige Anreise: Gäste, die mit der Bahn anreisen, erhalten 10 Prozent Preisnachlass. Gleichzeitig stehen vor dem Hotel E-Ladesäulen für Elektrofahrzeuge zur Verfügung, sodass auch bei einer Anreise mit dem Auto ein Beitrag zu einer klimafreundlicheren Mobilität geleistet wird.

Auch im Wettbewerbsvergleich überzeugt das Konzept. Im Budgetsegment konkurriert das Explorer Hotel Garmisch vor allem mit der Jugendherberge Garmisch-Partenkirchen sowie dem moun10. Beide Häuser liegen preislich rund 30 Prozent unter dem Explorer Hotel, bieten jedoch weder eine vergleichbare Angebotsbreite noch einen ähnlich konsequenten Nachhaltigkeitsansatz. Zudem ist bei beiden Wettbewerbern eine Mitgliedschaft erforderlich. Im Midscale-Segment zeigt sich ein umgekehrtes Bild. Hotels wie das Hotel Blaue Gams, das Hotel Garni Zugspitz oder der Wirtelsbacher Hof liegen durchschnittlich rund 30 Prozent über dem Preisniveau des Explorer Hotels. Trotz des höheren Zimmerpreises bieten sie ein vergleichbares Leistungsangebot, während die Zimmer teilweise kleiner und weniger modern sind. Auch die Gästebewertungen bestätigen die starke Marktposition des Explorer Hotels. Mit einer Bewertung von 8,8 Punkten auf Booking.com gelingt es dem Haus, sein Markenversprechen aus Nachhaltigkeit, Komfort und einem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis glaubwürdig einzulösen. Die Bewertung der genannten Mitwettbewerber liegt bei Ø 8,6.

FAZIT: DIE EXPLORER HOTELS GELTEN ALS BENCHMARK FÜR NACHHALTIG-

KEIT IN DER HOTELLERIE UND PIONIERE DES BUDGETSEGMENTS IN DER FERIENHOTELLERIE. DURCH DIE KONSEQUENTE UMSETZUNG DES KONZEPTS HEBT SICH DAS EXPLORER HOTEL GARMISCH DEUTLICH VON WETTBEWERBSBETRIEBEN AB, SODASS DIE ERWARTUNGEN WEIT ÜBERTROFFEN WERDEN KONNTEN (5 VON 5 PUNKTEN).

TRENDSENSIBILITÄT

Der Nachhaltigkeitsgedanke zieht sich konsequent durch die gesamte Guest Journey und wird durch den veröffentlichten Nachhaltigkeitsbericht sowie die Zertifizierung nach ISO 14001 zusätzlich untermauert. Das Engagement für Umwelt- und Ressourcenschonung ist damit nicht nur ein Marketingversprechen, sondern ein wesentlicher Bestandteil der Markenidentität. Weniger ausgeprägt zeigt sich hingegen die Umsetzung anderer Megatrends. Insbesondere im Bereich der Digitalisierung bleibt das Gästerlebnis hinter den Möglichkeiten zurück und bietet Potenzial. Dies betrifft unter anderem den Check-in und Check-out, die Bestellung von Speisen sowie den Einsatz von mobile Keys auf dem Smartphone. **FAZIT: NACHHALTIGKEIT ALS EINER DER WICHTIGSTEN TRENDS DER HEUTIGEN ZEIT WIRD VORBILDLICH GELEBT UND KONSEQUENT UMGESETZT. DEM GEGENÜBER IST DIE DIGITALISIERUNG NOCH AUSBAUFÄHIG. INSGESAMT WURDEN DIE ERWARTUNGEN SOMIT TEILS ÜBERTROFFEN (3 VON 5 PUNKTEN).**

ERGEBNISPROFIL

Das Markenversprechen der Explorer Hotels bleibt nicht bloß ein Marketingversprechen, sondern wird durch das Zusammenspiel von Konzept, Angebotsbreite, Design und Gästekultur authentisch erlebbar. Die Positionierung als nachhaltiges Basislager für sportlich aktive Urlauber zieht sich konsequent durch nahezu alle Bereiche des Hotels und wird glaubwürdig umgesetzt. Insgesamt überzeugt das Explorer Hotel Garmisch mit einem innovativen und langfristig tragfähigen Hotelkonzept. Es gelingt dem Haus, die Themen Nachhaltigkeit und Outdoor-Sport sowohl in der Gestaltung der Lobby und der Zimmer als auch im Zusatzangebot stimmig zu vermitteln. **DAMIT PRÄSENTIERT SICH DAS EXPLORER HOTEL GARMISCH ALS HIGH PERFORMER MIT EINEM KLAR DIFFERENZIIERTEN HOTELPRODUKT. DIE KONSEQUENTE ZIELGRUPPENORIENTIERUNG, DIE HOHE KONZEPTTREUE UND DIE FRÜHE BESETZUNG DER NICHE DER SPORTORIENTIERTEN BUDGET-FERIENHOTELLERIE VERSCHAFFEN DEM HOTEL AUCH LANGFRISTIG VIELVERSPRECHENDE ZUKUNFTSPERSPEKTIVEN UND MACHEN ES ZU EINEM HOTEL, DAS MAN GESEHEN HABEN SOLLTE.**

Wenig ansprechend: Der Kunststoff-Seifenspender fügt sich nur eingeschränkt in das Designkonzept ein.



Für hungrige Sportler: Ab 16 Uhr werden schmackhafte Sandwiches, Pizzen, Flammkuchen und Salate angeboten.



Inspirierend: Fotos vielseitiger Aktivitäten schmücken das Treppenhaus. Wander- und Skikarten an den Wänden vermitteln einen Bezug zur Region.