



In diesem Jahr fand vom 24.02.14 bis zum 28.02.14 das "North American Managers Meeting 2014" (NAMM) in Cancun / Mexiko statt.

Wie in den Vorjahren wurde das Deutsche Jugendherbergswerk auch in diesem Jahr wieder eingeladen, eine Gastdelegation als Teilnehmer zum NAMM zu entsenden.

Diese Delegation bestand in diesem Jahr aus den Herbergsleitungen:

Sigrid Natterer (Herbergsleitung Jugendherberge Nürnberg), Marlies und Gerrit de Vries (Herbergsleitung Jugendherberge Stuttgart International und Jugendherberge Stuttgart Neckarpark), Lutz Meier (Herbergsleitung Jugendherberge Wernigerode) und Sven Seidler (Herbergsleitung Jugendherberge "Auf dem Stintfang" Hamburg)

Eine gemeinsame Konferenz der drei Verbände USA, Kanada und Mexiko fand in diesem Jahr erst zum zweiten Mal statt. Der Fokus lag in diesem Jahr auf folgenden Themen: Mitarbeiterführung, Führungskräfteentwicklung, Erlösmanagement, Preisgestaltung, Buchungsplattformen, Zusammenarbeit mit externen Partnern im Vertrieb und HI 360.

Der Montag stand zunächst im Zeichen der Anreise. Während des Tages fanden sich nach und nach die Teilnehmer aus den vier Teilnehmerländern im Tagungshotel ein und meldeten sich am welcome desk an.

Montagabend gab es dann einen Willkommenstreff im Hostel Mundo Joven in Cancun Downtown. Hier trafen sich alle Teilnehmer auf der Dachterrasse des

Hostels um rund um den Jacuzzi des Hostels erste Erfahrungen auszutauschen. Bei der anschließenden Hausführung wurde uns ein sehr positiver Eindruck Eindruck des Hauses vermittelt. Das Hostel Mundo Joven Cancun verfügt über 94 Betten. Die Gäste sind hier überwiegend Backpacker aus aller Welt. Das Team des Hostels ist sehr international aufgestellt. Überwiegend gibt es Mehrbettzimmer, allerdings hat das Haus auch einige Zweibettzimmer mit Dusche und WC, die sehr beliebt bei den Gästen sind.

Hostel Mundo Joven
Cancun, Mexico



Am Dienstag begann dann die inhaltliche Arbeit: Nach einer kurzen Begrüßung durch den mexikanischen Verband, begann der Tag mit einem sehr interessanten Vortrag über Vertrieb, nachfrageabhängige Preisgestaltung und Belegungsmanagement in Jugendherbergen.

buckhiester
management limited

Simple Definition

“Selling the right bed to the right customer at the right time at the right price, for the right length of stay, from the right channel.”

■ Strategies to move the bottom line. 11

Im zweiten Vortrag des Vormittags ging es dann um Mitarbeiterführung und Fortbildung von Führungskräften.

Diese beiden Themen wurden durch aktive Arbeit in Workshops am Nachmittag weiter vertieft. Hierzu wurden die Teilnehmer in Gruppen nach Hausgröße aufgeteilt und konnten dann die übermittelten Informationen in die Praxis transferieren. So wurden individuelle Preisgestaltungen für reale Häuser errechnet. Dadurch wurden die Erlösunterschiede einer „flexiblen“ und einer „starrten“ Preisgestaltung gegenübergestellt.

Der zweite Workshop des Nachmittags befasste sich dann mit den vielfältigen Aufgaben als Führungskraft. Die am Vormittag vermittelten Inhalte wurden hier, durch konkrete Beispiele, in die Praxis übertragen. Jeder hatte die Möglichkeit sich selbst einzuschätzen.

Am Abend stand ein gemeinsames Essen auf dem Programm. Hier entstand eine bunte Vermischung der NAMM Teilnehmer an den verschiedenen Tischen. Alle Nationen vermischten sich und es kam zu sehr interessanten Gesprächen während des gesamten Abends.

Der Mittwoch begann mit einer Vorstellung der verschiedenen Verbände. Jeder Verband hatte Imagefilme mitgebracht die nacheinander gezeigt wurden. Außerdem wurden die wichtigsten Zahlen der Verbände vorgestellt.

Im Anschluss gab es dann eine Liveschaltung zu Hostelling International nach London via Skype.



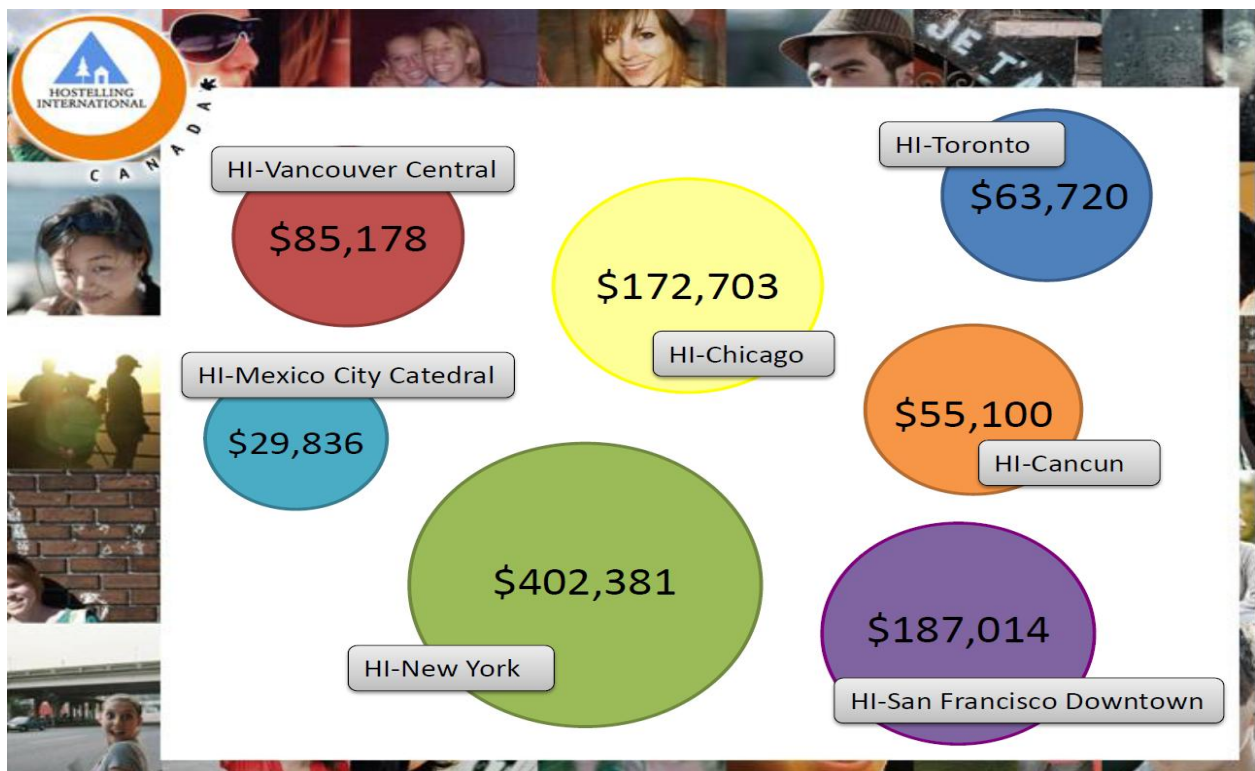
Ivan Salcedo, Head of Operations bei HI, erläuterte die neue HI360 Plattform und stand danach für Fragen zur Verfügung. Dieses Angebot wurde auch reichlich genutzt.

Nach der Mittagspause war es dann Zeit das DJH zu präsentieren. Sigrid Natterer und Gerrit de Fries teilten sich die Präsentationen.



Gerrit de Vries begann mit den Zahlen des DJH und einer kurzen Vorstellung der teilnehmenden Jugendherbergen. Danach stellte Sigrid Natterer das Konzept und die Programme der Jugendherberge Nürnberg vor. Abschließend präsentierte Gerrit de Vries noch einen sehr kurzweiligen Film, über die Verpflegungsversorgung der Gäste in der Jugendherberge Stuttgart Neckarpark und verteilte unsere Gastgeschenke.

Im Anschluss an die DJH Präsentation gab es einen Vortrag über die Zusammenarbeit mit Online Travels Agencys (OTA). In diesem Vortrag ging es um die Vor- und Nachteile sowie Risiken und Chancen in der Partnerschaft mit Online Buchungsplattformen. Es wurde über Provisionen diskutiert und über die Möglichkeiten die Buchungen über eigene Buchungssysteme zu forcieren. Sehr beeindruckend ist die Gesamtsumme an Provisionen, die beispielsweise die JH New York jährlich bezahlt.



Anschließend wurde der Umgang mit Gästerückmeldungen anhand von Beispielen erklärt und diskutiert.

Der Rest des Tages wurde von den Tagungsteilnehmern gestaltet. Im Verlauf des Vormittags wurden bereits Themen gesammelt, die dann am Nachmittag in kleinen Arbeitsgruppen bearbeitet wurden. Hierbei handelte es sich um sehr vielfältige Themen. Es ging zum Beispiel um: Zusammenarbeit mit Nachbarjugendherbergen, Marketingfragen, Mitarbeiteraustausch, Mitgliedschaft, Verpflegung und Strategien der Belegung. Jeder Teilnehmer konnte sich für ein Thema entscheiden. Diese Ergebnisse wurden dann zum Abschluss des Tages vorgestellt.

Am Abend ging es dann zum „Awards Dinner“. In einer typisch Mexikanischen Atmosphäre und bei landestypischem Essen und Getränken wurden die besten Hostels 2013 der jeweiligen Länder prämiert. In den Tischgesprächen an diesem Abend wurde sehr schnell deutlich das unsere Präsentationen und die Zahlen sehr eindrucksvoll für die Kollegen aus den andern Teilnehmerländern waren. Mehrfach wurden wir alle auf die enthaltenen Informationen angesprochen. Hier wurde sehr deutlich das man in diesen Ländern sehr gerne auf das DJH schaut. Gerade in den Bereichen Verpflegung und Programmgestaltung konnten wir viele Informationen weitergeben.

Der Stellenwert des DJHs für HI USA lässt sich vielleicht am besten durch ein Originalzitat ausdrücken. So sagte Jon Ridge (Vize Präsident Central Region USA):

“It is great to have you here. You German Guys are the Rockstars of Hostelling International”

Der ersten Programmpunkt am Donnerstag befasste sich mit der Reservierungs und Belegungssoftware. Bisher wird hier auch ASSD genutzt. Vorgestellt wurde uns ein Konzept für eine onlinebasierende Software, die in den nächsten Monaten wohl flächendeckend eingeführt werden soll.

In Depth Review



STRENGTH: NEXT LEVEL FUNCTIONALITY

- Developed on an SQL database (MS SQL Server)
- Well-designed API hooks
- Native Centralization (guest profiles, user security, config, central reporting)
- Native Hostel Specific functionality (beds, complex reservation support, exclusive use, etc.)
- Useful add-on modules (housekeeping app, maint., POS, CRM, banquet and conferencing)
- Channel Manager + SiteMinder (including direct interface to HIHostels and HW)
- Membership Database (developed for YHA, possible that we could also license it)
- New Browser Based application in development
- Eager to work with and adapt for us
- YHA Australia & NZ have already put in a lot of the hardest work

Danach teilten sich die verschiedenen Verbände auf, um regionale Themen zu besprechen.

Die Teilnahme am NAMM 2014 war für uns eine sehr gewinnbringende Erfahrung. Neben den neuen Ideen für unsere tägliche Arbeit, konnten wir auch unsere Erfahrungen einbringen. Gerade auch die Gespräche ausserhalb des offiziellen Programms waren sehr interessant. Die vielen positiven Rückmeldungen der Kollegen aus den Teilnehmerländern, zeigten uns dass wir dort sehr gern gesehen sind. Durch die regelmäßige Teilnahme an diesen Treffen, kann das DJH sein Image dort sicher stetig noch weiter verbessern. Von den dort entstandenen Kontakten können alle Beteiligten nur profitieren.

Sven Seidler

