

„Von meinen Mitarbeitern erwarte ich Herzlichkeit“

Susan Cantauw hält als Hoteldirektorin die Fäden im Badhotel Sternhagen in Cuxhaven-Duhnen in der Hand. Wer ist die Frau an der Spitze des Fünf-Sterne-Hauses, das einen excellenten Ruf genießt und zu den Top-Adressen in Deutschland zählt? Mit unserem Reporter Joachim Tonn sprach Susan Cantauw über ihren Weg von der Rezeptionistin zur Hoteldirektorin, über die Führung von Mitarbeitern, über Pläne und Perspektiven.



Susan Cantauw, Direktorin im Badhotel Sternhagen in Duhnen.
Foto: Tonn

Frau Cantauw, wie ist Ihnen der Chef und Hotelgründer Jürgen Sternhagen in Erinnerung geblieben?

Susan Cantauw: Zu Herrn Sternhagen haben wir stets mit großem Respekt aufgeschaut. Sein Haus hat er streng, aber mit gerechter Hand geführt, und stand für seine Mitarbeiter ein. Seine Präsenz im Haus hat seine neuen Mitarbeiter beeindruckt, zumal er sie erst einmal auf Herz und Nieren geprüft hat. Vor allem Durchhaltevermögen war bei ihm gefragt. Angefangen habe ich am 29. Juli 1988. Meine allgemeine Ausbildung als Hotelfachfrau habe ich in Tecklenburg in einem Vier-Sterne-Haus gemacht und kam erst nach dieser Lehre nach Cuxhaven. Ein wenig durch den Scheuersack bin ich schon gegangen. Damals waren eben noch andere Zeiten.

Am 16. November 1988 feierte Herr Sternhagen seinen 60. Geburtstag. Wir Mitarbeiter standen Spalier und sangen ein Geburtstagsständchen. Er bedankte sich mit Handschlag bei jedem; mich schaute er an und lächelte verschmitzt: „Hast gut durchgehalten, Du hast es ein bisschen schwer gehabt mit mir – aber ab jetzt wird es besser.“

Wie hat denn eigentlich alles begonnen?

Meine Ausbildung im Parkhotel Burggraf, welches es heute leider schon nicht mehr gibt, hatte ich direkt nach dem Abitur am 1. August 1985 begonnen. Dafür, dass wir das Abi gemacht hatten, wurde uns ein Jahr Berufsschule erlassen, damit wir

auch an diesem Tag arbeiten konnten – nach dem Motto: Das schafft Ihr auch so. Wir „geburtstarken Jahrgänge“ konnten damals froh sein, einen Ausbildungsplatz bekommen zu haben. Da stellte man als Azubi nicht so große Ansprüche und Forderungen und die Betriebe konnten sich die Jahrgangsbesten aussuchen.

Wie kam es, dass Sie sich in Cuxhaven beworben haben?

Ein älteres Gästepaar, welches auf der Fahrt nach Cuxhaven immer für eine Nacht in Tecklenburg einkehrte, war mit Herrn Sternhagen gut bekannt und die beiden wussten, dass er eine Mitarbeiterin für die Rezeption suchte. Sie hatten Gefallen an meiner Arbeit gefunden und fragten, ob ich Lust hätte, nach meiner Ausbildung

in Cuxhaven zu arbeiten – so kam das. Ich habe mich vorgestellt, brauchte keinen Probetag zu machen und wurde eingestellt.

Welche Eigenschaften brachten Sie mit? Was zeichnet Sie aus?

Durchhaltevermögen, Motivation und Disziplin. Herr Sternhagen pflegte zu sagen: „Susan, wenn Du jeden Tag Dein Bestes gibst, musst Du Dir nie Vorwürfe machen, nicht alles gegeben zu haben. Mehr kannst Du nicht tun.“ Das habe ich zu meiner Richtschnur gemacht. Einmal hatte Herr Sternhagen einen Zettel an den Empfang geheftet: „Tue es gleich“ war darauf zu lesen.

Worin bestand damals die für Sie größte Herausforderung?

Och – damals, da war ich eine erst 22-jährige Rezeptionistin. Das Leben war bunt und schön. Wir haben regulär zehn Stunden gearbeitet und sind danach

noch an den Strand gegangen, das Leben war schön und unbeschwert. Es war selbstverständlich, eine gute Leistung zu bringen. Herr Sternhagen sagte einmal: Wenn Du nur einen ganz kleinen Bruchteil Deines Herzens für unser Hotel schlagen lässt, macht das ganz viel aus. Jetzt ist es mein ganzes Herz. (lacht).

Was hat Sie insgesamt persönlich geprägt?

»Du hast gut durchgehalten.

Du hast es ein bisschen schwer gehabt mit mir – aber jetzt wird es besser. Hotelgründer Jürgen Sternhagen zu Susan Cantauw

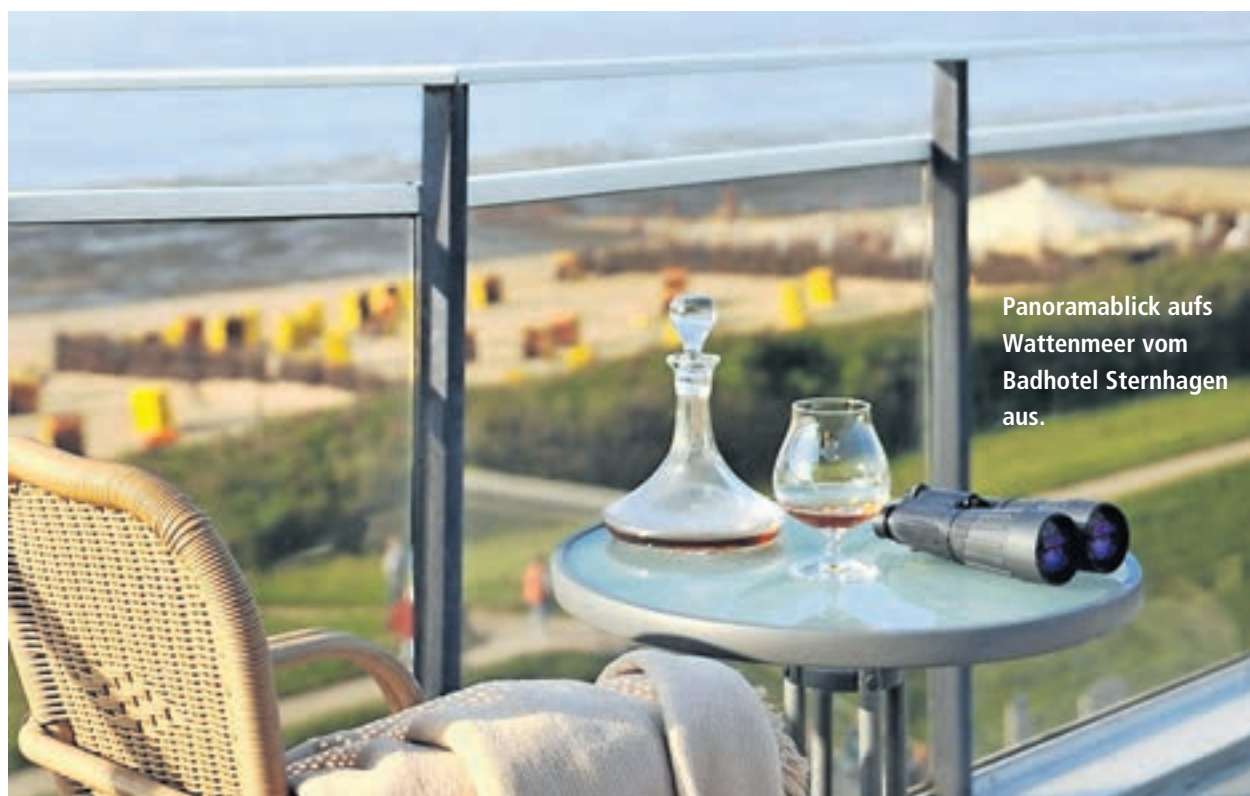
Man sagt ja allgemein, dass Menschen aus Situationen, die sehr fordern, viel lernen können. Das stimmt in gewissem Maße auch, aber es sind besonders die Menschen, die uns am nächsten stehen und unseren Lebensweg begleiten – Eltern, Geschwister, Lehrer, Freunde und natürlich auch die Chefs und Kollegen.

Wollten Sie schon immer ins Hotelfach?

Nein, eigentlich nicht. Damals auf dem Gymnasium hatte ich leider so gar keine Ahnung, was einmal aus mir werden sollte. Mein Vater war einmal auf einer Dienstreise in einem Hotel abgestiegen und kam mit einer Mitarbeiterin ins Gespräch, die ihm viel von diesem Beruf erzählt hat. Er meinte, das sei wohl was für mich und hat mir davon vorgeschwärmt. Ich habe mich dann beworben, einen Probetag gemacht und hatte gleich Glück.

Was wären Sie denn – ohne väterlichen Rat – gerne geworden? Damals hätte ich am liebsten Biologie studiert, aber es gab einen strengen Numerus Clausus und man sah auch nicht so günstige Perspektiven nach dem Studium. Heute bin ich ganz froh, dass alles so gekommen ist.

Was lieben Sie an ihrem Job? Vielseitigkeit und Abwechslungsreichtum – kein Tag ist wie der andere, weil kein Gast und auch kein Mitarbeiter ist wie der andere. Das Hotel lebt von und in seiner Vielfalt. Jeder Tag stellt uns vor neue Herausforderungen.



Panoramablick aufs Wattenmeer vom Badhotel Sternhagen aus.

Bereichernd ist der Kontakt mit den Gästen und meinen tollen Kollegen, ich liebe diese täglichen Kontakte. Leider verbringe ich viel Zeit im Büro, das ist aber unabdingbar. Schön, dass es eine Glastür hat, die meistens offen ist.

Was erwarten Sie von Ihren Mitarbeitern?

An erster Stelle Herzlichkeit. Die muss der Gast spüren und sich willkommen fühlen. Arbeitsabläufe und Know-how wachsen mit der Zeit von

»An meinem Job liebe ich die Vielseitigkeit und die Abwechslung – kein Tag ist wie der andere.

selber. Das natürliche, freundliche Lächeln und auch die Liebe zum Beruf muss man besonders in diesem Metier mitbringen. Es ist eben eine Dienstleistung in einem besonderen, guten Sinn.

Was kennzeichnet Ihren Führungsstil?

Ich denke, Verständnis und Empathie. Wir haben 66 Mitarbeiter. Jeder Mensch ist verschieden. Was uns aber eint, ist unser Ziel, den Gästen einen wunderbaren Aufenthalt zu bieten, also Gastgeber im besten Sinne zu sein. Dem fühlt sich jeder Mitarbeiter verpflichtet und trägt dazu bei, die Gäste zu verwöhnen, egal in welcher Position. Unter anderem dafür schätze ich meine Mitarbeiter und Kollegen sehr.

Klappt die Kommunikation – analog oder digital?

Tja, das ist manchmal nicht ganz einfach. Wir haben vor kurzem eine neue Software angeschafft, mit der alle Abteilungen untereinander vernetzt sind.

Das klappt schon ganz gut. Entscheidend aber sind die Menschen hinter der Hardware.

Wie haben Sie den Verlust eines Michelin-Sterns für das Restaurant Sterneck aufgenommen?

Gelassen... Wir machen einfach weiter und geben unser Bestes.

Wie wird das im Hause und nach außen hin kommuniziert?

Offen und ehrlich. Aufgrund des Fachkräftemangels mussten wir für fast ein Jahr auf den vierten Koch im „Sterneck“ verzichten und konnten deshalb nur ein Menü anbieten. Das entgeht natürlich keinem Restaurantführer.

Was ist nach Ihrer Berufsauffassung unverzeihlich?

Unverzeihlich – na ja. So etwas gibt es bei mir, glaube ich, nicht. Unehrllichkeit finde ich nicht so toll, Disziplinlosigkeit, seine Möglichkeiten nicht auszuschöpfen. Es tut mir leid, wenn sich jemand selbst nicht gerecht werden kann und sich nicht anstrengt. Im Team müssen andere das dann oft ausgleichen. Letztendlich hat aber diese Person am Ende des Tages dann den Schaden.

Was schätzen die Hotelgäste an „Ihrem“ Badhotel Sternhagen?

Die persönliche Ansprache und den Anspruch unseres Hauses, jeden Gast individuell zufriedenzustellen. Wir versuchen, ihm jeden Wunsch von den Augen abzulesen. Unsere Gäste werden von der Geschäftsführung grundsätzlich mit Namen

begrüßt und verabschiedet, auch zwischendurch strengen sich alle an, jeden Gast mit Namen anzusprechen. Das fördert eine freundliche und persönliche Atmosphäre.

Dann unsere Küche mit den frischen, regionalen Produkten, eine hauseigene Konditorei und Patisserie. Und dann ist da noch der begehbbare Weinkeller – wo finden Sie das noch? Nicht zu vergessen, der Spa-Bereich mit den Thalasso-Anwendungen und die Meerwasser-Badlandschaft.

Der perfekte Gast, gibt es den?

Alle unsere Gäste sind perfekt.

Wo würde Sie selbst gerne mal übernachten?

Im Baumhaushotel in Otterndorf.

Wo haben Sie selber denn schon mal sehr gut übernachtet?

Im Traditionshaus Louis C. Jacob in Hamburg – ein Haus mit gediegenem Charme und Ausstrahlung.

Was machen Sie als erstes, wenn sie in einem anderen Hotel inkognito übernachten?

Entspannen und mich umsehen.

Was ist das Erste, was Sie morgens tun, wenn Sie das Badhotel Sternhagen betreten?

Über den Parkplatz schauen, ob dort irgendwo was zum Auf sammeln liegt.

Welchen Ausgleich haben Sie zu Ihrem anstrengenden Job?

Daran arbeite ich noch.

Wie steht es um Ihre Work-Life-Balance?

Ich bin beim Betriebssport, den wir für alle Mitarbeiter kostenlos anbieten, dabei. Dann mache ich möglichst einmal in der Woche Yoga. Das ist eben-

falls sehr entspannend. Wenn ich Zeit habe, besucht mich meine Tochter oder ich fahre zu meinen Eltern ins Emsland.

Wie vertragen sich der Job und Familienleben?

Na ja ... man findet immer einen Weg.

Ihr Lieblingsplatz in Cuxhaven?

Es gibt viele – das Watt und zum Beispiel den Brockeswald. Der alte jüdische Friedhof ist eine Oase von Ruhe und Frieden.

Ihr Lieblingsplatz im Hotel?

Eine Suite mit großer Fensterfront – und dann einfach aufs Meer schauen ...

Ihre Lieblingsstadt in Europa?

London – aber ich bin noch nicht so viel rungekommen. Vielleicht finden sich auch noch anderer schöne Plätzchen.

Wen hätte sie gern mal in Ihrem Hotel als Gast? David Bowie wäre toll gewesen. Oder den Dalai-Lama.

Was wünschen Sie sich für die Zukunft des Badhotels?

Dass wir bei den vielen Auflagen, Gesetzestexten und Vorschriften, die von so vielen Stellen auf uns hereinprasseln, noch das gute, alte Badhotel Sternhagen bleiben können, welches sich mit Freude und Zeit um seine Gäste kümmert, in dem kein Rotstift sein Unwesen treibt und in dem nicht immer auf die Uhr und auf das Budget geschaut werden muss.

... und für Ihre persönliche Zukunft?

Gesundheit, dann kommt alles andere von alleine.

Funk-Alarm



- Funkalarmanlagen
- Videoüberwachung
- Streifendienst
- Schließsysteme

Wohlsenstraße 48 a
27478 Cuxhaven
Tel. 047 23 - 5004 007
Alarmanlagen-Cuxhaven.de



Das Badhotel Sternhagen gehört zu den ersten Adressen in Deutschland. Im Restaurant „Sterneck“ bietet es auch eine Sterne-Küche.

BADHOTEL STERNHAGEN

Das Badhotel Sternhagen in Duhnen ist eines der touristischen Aushängeschilder in der Region. Es besteht seit gut 60 Jahren. Die Bankkaufleute Jürgen und Helga Sternhagen bauten – anfangs sogar eigenhändig – das Hotel auf. Das Fünf-Sterne-plus-Haus hat sich einen Platz unter den besten Hotels in Deutschland erobert. In den vergangenen Jahrzehnten wurde es immer wieder modernisiert, ständig erweitert und erneuert.

Das Haus verfügt über 47 Zimmer und Suiten, die überwiegend Seeblick bieten, sowie eine 1000 Quadratmeter große Meerwasser-Wellness-Landschaft. Gäste können im Badhotel auch eine Thalasso-

Therapie in Anspruch nehmen. Seit jeher wird das Hotel familiär geführt und auch in der nächsten Generation wird das Badhotel Sternhagen im Eigentum der Familie bleiben. 66 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind im Badhotel beschäftigt.

Integriert in das Badhotel Sternhagen sind drei Restaurants – darunter das Sterne-Restaurant „Sterneck“, dem der Guide Michelin in diesem Jahr einen Stern verliehen hat. Allen namhaften Gastro-Kritikern ist das „Sterneck“ mit seinem Starkoch Marc Rennhack ein Begriff. Stilvoll speisen können Gäste auch im Restaurant „Schaarhörn“, etwas rustikaler ist das Ambiente im Restaurant „Ekendöns“.