



„Viel Lärm, sonst nichts“

CARSTEN K. RATH IN THAILAND

Das Siam Kempinski Hotel Bangkok steht im knallharten Wettbewerb mit den besten Stadthotels Asiens. Kann das „City-Resort“ sich von der Konkurrenz abheben?

Bangkok war schon immer ein Schmelztiegel der Hospitality-Trends. In der Top-Kategorie muss sich das 2010 eröffnete Siam Kempinski Hotel Bangkok allerdings nicht nur mit den besten Adressen Bangkoks messen lassen, sondern auch mit der umfangreichen Konkurrenz der besten Stadthotels in Asien – von Singapur bis Schanghai. Bei zwei früheren Besuchen – damals noch unter dem exzellenten Management von Holger Schroth – konnte das Haus mich begeistern. Dieses Mal bekomme ich schon beim Check-in jene Überheblichkeit zu spüren, die nie ein gutes Zeichen für die Gastorientierung ist: Ein Manager teilt mir mit, beim Service sei man auf Augenhöhe mit dem Mandarin Oriental am Fluss. Ob mein Aufenthalt diese Selbsteinschätzung bestätigen wird?

1 LOCATION

Ein Alleinstellungsmerkmal ist dem Siam Kempinski gewiss: Der Gebäudekomplex im beliebten Bezirk Ratchathewi umschließt eine ausgedehnte Garten- und Poollandschaft. Wer also südostasiatisches Resort-Feeling und das Flair der Metropole kombinieren möchte, ist hier richtig. Soweit die Theorie. In der Realität wirkt sich die ultimativ zentrale Lage jedoch ganz anders aus. Nicht der Resort-Charakter scheint für viele Gäste das entscheidende Alleinstellungsmerkmal zu sein, sondern der direkte Zugang zur Paragon Shopping Mall, einer der größten und exklusivsten Shopping-Malls in Asien. Ganze Heerscharen von arabischen und chinesischen Shopping-Touristen bevölkern die Lobby und machen scheinbar nur

im Hotel halt, um die Berge von Einkaufsstätten abzuladen, bevor sie für die nächste Runde Powershopping in die Mall zurückkehren. Die Kinder bleiben mit den Kindernädchen im Hotel. Und sie veranstalten in der wunderschönen Pool-Landschaft von morgens bis abends einen Heidenlärm. Nicht einmal die Regenschauer, die sich über die Palmen und türkisfarbenen Pools ergießen, können sie stoppen. Von Entspannung kann hier keine Rede sein.

2 AUSSTATTUNG

Die Ausstattung ist die große Stärke des Siam Kempinski. Das gilt sowohl für die Facilities als auch für die Einrichtung der Zimmer, die regelmäßig ab etwa 220 Euro aufwärts zu haben sind. Bei der Einrichtungsqualität wurden keinerlei Kompromisse eingegangen. Der Marmorfußboden meines Zimmers aus der Deluxe-Kategorie ist in hochwertig-



Ausstattung der Extraklasse: Die Zimmer im Siam Kempinski Hotel Bangkok sind sehr hochwertig.

ges Holzparkett eingefasst, darauf liegt sehr weicher Teppich. Die Wände sind entweder mit Seide oder Holz verkleidet und mit großflächiger Kunst geschmückt. Alle Bäder wurden mit schweren, großen Marmorfliesen getäfelt. Selbst Schränke und Türen sind mit Leder bespannt. Ich habe selten so konsequente, lückenlose Qualität vor allem in der Verarbeitung gesehen. Auch für das leibliche Wohl ist auf dem Zimmer bestens gesorgt. Hier kommt ein Prinzip zum Tragen, das leider zu oft vernachlässigt wird: Großzügigkeit bei Kleinigkeiten hat einen enormen Einfluss auf die Gasterfahrung. Im Siam Kempinski gibt es eine kostenlose Mini-bar, die jeden Tag aufgefüllt wird und außer Softdrinks auch zwei hervorragende Biere und ein Snackangebot enthält. Ausgezeichnet ist der großzügige Gym-Bereich. Bei einem kostenfreien Kursangebot, das von Yoga über Tanz bis zu Thai-Boxen reicht – inklusive privatem Trainer – muss niemand über mangelnde Bewegung klagen. Und das Spa (mit konsequenter Geschlechter-Trennung, wie in Asien üblich) stellt außerhalb der Stoßzeiten die Oase der Ruhe dar, die ich in den ansonsten recht geräuschintensiven öffentlichen Bereichen des Hotels vermisste.

3 GASTRONOMIE

Von den drei Restaurants ist nur eines eine Erwähnung wert: Das Sra Bua By Kiinkiin mit 40 Plätzen serviert moderne, Thai-inspirierte Fusion-Küche. Leider macht sich auch hier wieder Arroganz bemerkbar: In diesem Jahr sehe man erstmals Besuch vom Michelin-Guide entgegen – 2 Sterne sollten es schon werden, erklärt mir ein Supervisor. An dieser Hürde haben sich schon andere die Zähne ausgebissen. Die Hanuman Bar mit 25 Plätzen in einem abgetrennten Bereich der riesigen Lobby und auch die hübsche kleine Rotunda inmitten der Pool-Landschaft kommen gegen das überbordende Angebot spektakulärer Rooftop-Bars in Bangkok

Shopping-Gäste schaden Image

Das Siam Kempinski Bangkok will sich mit den besten Stadthotels der Welt messen. So wäre es vor allem herzlicher und einzigartiger Service mit Wow-Faktor, der die Alleinstellung ausmacht. Bei den großen Konkurrenten in Bangkok, im Mandarin Oriental oder im Peninsula etwa, kann ich an keinem Mitarbeiter vorbeigehen, ohne mit Namen angesprochen zu werden. Im Siam Kempinski dagegen bekomme ich kein Frühstück und auch sonst keine Zuzwendung, ohne nach der Zimmernummer gefragt zu werden. Das sind graduelle Unterschiede, die das Erlebnis Hotelaufenthalt aber durch-

aus prägen: Service ist immer persönlich. Das Kempinski, daran gibt es nichts zu rütteln, ist professionell. Es ist ein ordentliches, handwerklich solide geführtes Hotel. Die Ausstattung ist sogar exzellent. Doch das reicht längst nicht mehr, um aus der illustren Reihe der besten Stadthotels noch hervorzustechen. Daher mein Fazit: Rath checkt aus.



Carsten K. Rath, Unternehmer und Keynotespeaker

nicht an. Hier haben andere Adressen der Stadt, etwa das Lebua at State Tower mit dem ausgezeichneten Scirocco Restaurant und seiner Sky Bar, weit mehr zu bieten.

4 SERVICE

Die typisch asiatisch herzliche Service-Erfahrung, die ich von einem Bangkok-Aufenthalt erwarte, mache ich im Siam Kempinski leider zu keinem Zeitpunkt. Schon der Check-in verläuft holprig, denn der Prozess wird mehrfach unterbrochen. Möglicherweise liegt das an der chinesischen Reisegruppe, die parallel auscheckt, oder an der indischen Feiargesellschaft, die gerade eincheckt – das wertet die Erfahrung für mich als Gast nicht auf. Dieser Eindruck verstärkt sich im weiteren Verlauf des Aufenthalts: Der Service ist professionell, aber wenig herzlich und leider kein Alleinstellungsmerkmal. So werde ich vom ersten bis zum letzten Tag meines Aufenthalts auf meine Zimmernummer reduziert. Das ist nicht nur unpersönlich, es führt auch immer wieder zu Verwirrung, denn eine Nummer ist schnell verwechselt. Bei einer Buchung fürs Abendessen geschieht genau das. Irritiert frage mich der Concierge, warum ich zum zweiten Mal an diesem Abend einen Tisch buche.

Ich will die Motivation der Ausführenden keinesfalls abwerten: Die meisten Mitarbeiter zeigen sich aufmerksam und freundlich, bei den Basics gibt es wenig zu meckern. Die oft unruhige Atmosphäre und die hohe Anzahl an Reisegruppen führen dazu, dass in Schlüsselmomenten der Charme fehlt, durch den sich ein Hotel selbst am oberen Ende der Skala abheben kann.

➔ Eine längere Version dieses Artikels und mehr Fotos stehen ab 2. November auf AHGZ.de.



Resort-Hotel in der Metropole: Das Siam Kempinski punktet mit einer ausgedehnten Poollandschaft.