

24 hours isn't enough.

25h
TWENTY FIVE HOURS

ESSENTIALS

www.25hours-hotels.com

© 25hours Hotels

INHALT / INDEX

Deutsch

Intro	3
Mission	4
Dynamik	5
Verantwortung	6
Design	8
Service	9
Notizen	12

English

Mission	14
Dynamics	15
Responsibility	16
Design	18
Service	19
Notes	22

25hours ist eine junge Hotelidee, die Abwechslung im grauen Großstadtdschungel bietet. Die 25hours Essentials helfen dabei, den eingeschlagenen Pfad weiterzuverfolgen und die konsequente Ausrichtung an der Stilgruppe aus urbanen Tagträumern und Nachtschwärmern nicht aus den Augen zu verlieren.

25hours stands for fun in design an hospitality. The 25hours Essentials help not to loose track of the target audience of contemporary night owls and daydreamers.

Zugunsten der Lesefreundlichkeit wird im deutschen Text der 25hours Essentials auf die Nennung von weiblichen und männlichen Formen verzichtet. Die männliche Form gilt für beide Geschlechter.

Find the 25hours Essentials in english language as of page 14.

MISSION

Wir bieten unseren Gästen zeitgemäße Hotelerlebnisse in individuellen, desigorientierten Boutique-Hotels. Unsere Dienstleistungen zeichnen sich durch ein Höchstmaß an Herzlichkeit und Professionalität aus.

Wir werden das Portfolio an 25hours Hotels beständig ausbauen und uns zu einer Marke entwickeln, mit der Individualität, Authentizität, Zeitgeist und Nonchalance verbunden wird.

25hours basiert auf vier Elementen:

DYNAMIK

VERANTWORTUNG

DESIGN

SERVICE

DYNAMIK

25hours ist immer in Bewegung.

Wir zeichnen uns durch Individualität und durch Flexibilität aus.

25hours Hotels verändern sich organisch und gehen mit der Zeit. Wir suchen nach neuen Antworten auf alte Fragen, um unsere Servicequalität ständig zu verbessern und den Zeitgeist mitzugestalten. Durch Partnerschaften mit lokalen und globalen Lifestyle-Brands schaffen wir ein Erlebnis, das über die reine Übernachtungsmöglichkeit hinaus geht.

Wir schaffen eine globale Community mit lokalen Inhalten. 25hours bietet eine integrative Plattform, auf der sich internationale und lokale Gäste treffen und austauschen.

Wir wollen wachsen.

Wir setzen unsere Kräfte, Fähigkeiten, Kenntnisse und Kreativität ein, um die Expansion von 25hours voran zu treiben.

Wachstum braucht Profitabilität. Wir erwirtschaften Gewinne, um unsere Mission zu erfüllen. Dies erreichen wir durch Orientierung an den Bedürfnissen unserer Gäste, ständige Optimierung unserer Prozesse und durch schlanke Strukturen.

BEI UNS WIRD ES NIE LANGWEILIG.

VERANTWORTUNG

Qualität braucht engagierte Mitarbeiter.

Wir übertragen unseren Mitarbeitern größtmögliche Verantwortung und Freiraum um die Basis für Innovation zu schaffen und die Marke 25hours zu entwickeln.

Jeder Mensch ist unterschiedlich. Wir bekennen uns klar zu der Individualität unserer Mitarbeiter und fördern sowohl ihre persönliche als auch berufliche Entwicklung.

25hours Mitarbeiter sind herzliche Gastgeber und zeichnen sich durch Leidenschaft für die Hotellerie, hohe Leistungs- und Lernmotivation, Teamfähigkeit sowie Kommunikationsstärke aus.

Unsere Führungskräfte sind aktive Vorbilder.

Sie bilden sich ebenfalls weiter und vermitteln ihr Wissen ihren Mitarbeitern. Bei 25hours existiert kein Herrschaftswissen.

Jede 25hours Führungskraft bringt folgende Kompetenzen mit: Empathie, Fähigkeit, die Werte und den Stil von 25hours zu transportieren und weiter zu entwickeln sowie die Begabung zum analytischen und strategischen Denken.

Jedes 25hours Hotel integriert sich in sein Umfeld und bildet eine Symbiose mit lokaler Lebensart.

Wir legen Wert auf den nachhaltigen Umgang mit der Umwelt und Natur.

Wir respektieren jeden unabhängig von ethnischer Herkunft, Geschlecht, Alter, Hautfarbe, sexueller Orientierung, Behinderung, Religion oder Weltanschauung. Wir stehen für Toleranz und Individualität.

WIR SIND DIE GUTEN.

DESIGN

Das 25hours Design ist auffällig, sexy, frech und nie tierisch ernst.

Unser Design ist unkonventionell und lässt sich von seinem Standort inspirieren. Jedes Hotel besitzt seinen einzigartigen Stil.

Das 25hours Raumkonzept trägt dem zunehmend hybriden Verhalten seiner Gäste Rechnung und sieht sowohl betont kommunikative Freiräume als auch Rückzugsmöglichkeiten vor.

Design ist für uns nicht nur schöner Schein, sondern vielmehr Ausdruck unseres Lebensgefühls, unserer Kommunikation und unseres Verhaltens. Unser Design wird geprägt von Kunst, Kultur und Geschichten.

Durch die Kooperation mit wechselnden Designern garantieren wir stets neue Inputs und ermöglichen regelmäßige Selbstreflexion.

KENNST DU EINS, KENNST DU KEINS.

SERVICE

25hours orientiert sich an den Standards der Luxushotellerie und paraphrasiert Dienstleistung zeitgemäß. Wir konzentrieren uns auf Servicemerkmale, die unseren Gästen wichtig sind, und bieten so ein ausgewogenes Preis-Leistungsverhältnis.

Unser Service zeichnet sich durch Professionalität in Verbindung mit charmanter Lockerheit aus.

Menschliche Kontakte lassen sich nicht standardisieren. Wir stellen uns auf jede Situation neu ein und agieren ungekünstelt, ehrlich und intuitiv.

WENIGER IST MEHR.

RAN AN DEN GAST!

1. Du bist 25hours!
2. Du bist Botschafter deines Hauses und vertrittst die 25hours Essentials in der Öffentlichkeit.
3. Du bist die Seele und das Zentrum von 25hours. Deine Aufmerksamkeit ist darauf gerichtet, unseren Gästen ein hervorragender Gastgeber zu sein.
4. Du bist vertraut mit den Trends Deiner Stadt und empfiehlt Restaurants, Bars und Clubs genauso wie Theater oder aktuelle Ausstellungen.
5. Du begrüßt und verabschiedest jeden Gast in freundschaftlicher Weise. Sprich den Gast mit seinem Namen an. Achte auf eine positive Körpersprache.
6. Stelle mit jedem Gast Augenkontakt her und signalisiere ihm so, dass Du seine Anwesenheit zur Kenntnis genommen hast.
7. Unsere Gäste haben Vortritt.
8. Die Rezeption ist kein Schützengraben. Ran an den Gast!
9. Immer wenn ein Gast wirkt, als ob er eine Frage hat, oder Hilfe benötigt, bist Du zur Stelle. Auch wenn Du gerade in einem anderen Bereich als Deinem eigenen bist oder wenn Du nicht 100% weißt, wie Du weiterhelfen kannst.
10. Behandle persönliche Informationen, insbesondere die Zimmernummern und Rechnungsdetails, unserer Gäste vertraulich.
11. Übernimm Verantwortung.
12. Wenn Dir gegenüber eine Beschwerde geäußert wird, bist Du dafür verantwortlich, dass dieses Problem umgehend gelöst wird. Wenn möglich, löst Du es selbst, wenn nicht, beauftragst Du, in Absprache mit Deinem Vorgesetzten, umgehend die

richtige Person oder Firma und kontrollierst das Ergebnis. Informiere das Management über die Beschwerde.

13. Wenn Dir ein Defekt oder eine Unsauberkeit auffällt oder mitgeteilt wird, bist Du dafür verantwortlich, dass dieses Problem umgehend gelöst wird. Wenn möglich, löst Du es selbst, wenn nicht, beauftragst Du, in Absprache mit Deinem Vorgesetzten, umgehend die richtige Person oder Firma und kontrollierst das Ergebnis.
14. Wenn Not am Mann ist, hol Dir Hilfe von Deinen Kollegen.
15. Wir arbeiten als Team.
16. Unsere Servicephilosophie gilt nicht nur gegenüber unseren Gästen, sondern auch untereinander.
17. Du hast über Deinen Bereich hinaus den Gesamtablauf des Hotels im Auge.
18. Trage alle Informationen in der Gästekartei ein, die uns helfen, die Gästewünsche zu antizipieren und Abläufe zu beschleunigen.
19. Du bist der Verkäufer von 25hours. Sei jederzeit sensibel für alle Interessierten. Sie sind unsere zukünftigen Gäste.
20. Du kennst Dein Haus und dessen Dienstleistungen. Du vermittelst diese proaktiv.
21. Du kennst alle Häuser unserer Hotelmarke und unsere Partnerbetriebe. Du vermittelst diese proaktiv.
22. Du klärst Fragen und Unklarheiten selbstständig. Warte nicht darauf, dass sie Dir jemand erklärt, sondern suche selbst nach Antworten.
23. Du achtest immer auf ein gepflegtes Äußeres und trägst die korrekte Mitarbeiterbekleidung Deines Hauses.
24. Während des Dienstes ist Alkoholenuss untersagt.
25. Du kennst dein Verhalten im Brandfall, die Sicherheitsbestimmungen Deines Hauses und Deine Rolle während eines Notfalls.

NOTIZEN

MISSION

We offer our guests a contemporary hotel experience in individual, design oriented boutique hotels. Our services stand out through the highest degree of cordiality and professionalism.

We are continually expanding the portfolio of 25hours hotels and will develop to a brand associated with individuality, authenticity, zeitgeist and nonchalance.

25hours is based on four elements:

DYNAMICS

RESPONSIBILITY

DESIGN

SERVICE

DYNAMICS

25hours is constantly in motion.

We stand out by means of individuality and flexibility.

25hours Hotels change organically and keep up with the times. We look for new answers to old questions in order to continually improve our service quality and to take part in forming the zeitgeist. Through partnerships with local and global lifestyle brands we create an experience which goes beyond the mere overnight's stay.

We create a global community with local content. 25hours offers an integrative platform for international and local guests to meet and converse.

We want to grow.

We use our energy, potential, knowledge and creativity to move the expansion of 25hours forward.

Development requires profitability. We gain profits to fulfill our mission. We do so by means of orienting ourselves to the needs of our guests, continually enhancing our processes and by keeping infrastructure tailored.

IT'S NEVER BORING WITH US.

RESPONSIBILITY

Quality needs engaged staff.

We hand over utmost responsibility and freedom to our staff in order to create a basis for innovation and to develop the brand of 25hours.

Every human being is different. We place emphasis on the individuality of our staff and encourage both their personal and their professional development.

25hours staff members are cordial hosts and distinguish themselves through a passion for the hotel business, high performance and learning motivation, ability to work in a team as well as communication skills.

Our managers are active role models.

They educate themselves further and pass their knowledge on to their staff members. There is no hierarchy when it comes to knowledge at 25hours.

Every 25hours manager has the following competences: empathy, ability to convey and further develop the values and the style of 25hours as well as a talent for analytical and strategic thinking.

Each 25hours hotel integrates itself into its surroundings and forms a symbiosis with the local way of life.

We value enduring and effective contact with nature and the environment.

We respect everybody regardless of their origin, gender, age, skin color, sexual orientation and religious beliefs. We stand for tolerance and individuality.

WE ARE THE GOOD ONES.

DESIGN

The 25hours design is ostentatious, sexy, cheeky and never dead earnest.

Our design is unconventional and inspired by its location. Every hotel has its own unique style.

The 25hours room concept caters for the hybrid customs of its guests and offers open space for communication as well as the option to retreat.

Design for us is not only an attractive appearance; moreover, it is the expression of our attitude towards life, our communication and philosophy. Our design is influenced and molded by art, culture and stories.

Through the cooperation with different designers, we continually guarantee new inputs and enable regular self-reflection.

YOU KNOW ONE, YOU KNOW NONE.

SERVICE

25hours is geared to the standards of luxury hotel industry and paraphrases service in a contemporary way. We concentrate on service attributes important to our customers and can therefore offer a balanced price/performance ratio.

Our service distinguishes itself by means of professionalism combined with a charming laid back attitude.

Human contacts cannot be standardized. We attune to every situation anew and react in a natural, honest and intuitive way.

LESS IS MORE.

TACKLE THE GUEST!

1. You are 25hours!
2. You are the messenger of your house and you represent the 25hours Essentials in public.
3. You are the soul and centre of 25hours. Your attention is directed towards being an outstanding host to our guests.
4. You are familiar with the trends of your city and you recommend restaurants, bars and clubs as well as theaters or current exhibitions.
5. You greet and farewell each guest in a welcoming way. Address each guest by their name. Pay attention to positive body language.
6. Establish eye contact with every guest signaling that you acknowledge their presence.
7. Our guests have right of way.
8. The reception is no trench. Tackle the guest.
9. You immediately offer your help when a guest seems to have a question or needs assistance. Even if it is not your area of expertise or you are not 100 % sure how you can help.
10. Treat personal information, especially room numbers and invoice details, confidentially.
11. Take on responsibility.
12. If a complaint is made to you, you are responsible for solving this problem immediately. If possible, solve it yourself. If you cannot solve it, you are immediately, in agreement with your superior, to inform the right person or company and then to check the result. Inform the management about the complaint.

13. If you notice a defect or messiness or are told of one, you are responsible for solving this problem immediately. If possible, solve it yourself. If you cannot solve it, you are immediately, in agreement with your superior, to inform the right person or company and then to check the result.
14. If you need an extra hand, get help from a colleague.
15. We work as a team.
16. Our service philosophy is not only applicable to our guests but also to us amongst each other.
17. In addition to your allocated position you keep an eye on the entire course of action of the hotel.
18. Enter information in the guest files which can help us to anticipate guest wishes and accelerate procedures.
19. You are the salesperson of 25hours. Always be sensitive and perceptive towards anyone interested. They are our future clients.
20. You know your house and its services. You convey them proactively.
21. You know all houses of our hotel brand and our partner businesses. You convey them proactively.
22. You solve questions and ambiguities independently. Do not wait for someone to deliver answers to you but seek them yourself.
23. You always pay attention to a well groomed appearance and wear appropriate staff attire for your house.
24. The drinking of alcohol is prohibited while you are on duty.
25. You know the fire and life safety regulations of your house and your role in case of an emergency.

NOTES