

„Konsumorientiert und unkompliziert“

MM sprach mit **Hoteldirektor Juan Carlos Pujol** (Iberostar Club Cala Barca) über seine Erfahrung mit **russischen Gästen**

Mallorca Magazin: Herr Pujol, in Ihrem Hotel „Iberostar Club Cala Barca“ in Cala Mondragó ist der Anteil russischer Gäste mit 75 Zimmern relativ hoch. Hat diese Klientel besondere Ansprüche oder Wünsche – bereiten Sie sich auf sie besonders vor?

Juan Carlos Pujol: Eine Ausnahme besteht schon beim Check-in an der Rezeption, da muss man bereits die Sprache berücksichtigen. Auf jeden Fall achtet auch der Touroperator schon bei der Buchung darauf, dass Reiseführer und Animateure „native speaker“ sind.

MM: Erwarten Sie künftig noch einen Zuwachs an russischen Gästen?

Pujol: Der russische Tourismus hat deutlich zugelegt in den vergangenen Jahren und wird sicherlich auch auf der Insel weiter wachsen. Auch in anderen spanischen Regionen wie Katalonien hat er sich konsolidiert.

MM: Sind Ihre russischen Gäste vor allem Familien?

Pujol: Ja, vor allem junge Familien mit ein oder zwei Kindern.

MM: Stimmt es, dass die Aufenthaltsdauer bei russischen Gästen höher ist als beim Durchschnittsgast?

Pujol: Die meisten russischen Gäste bleiben zwischen sieben und 14 Tagen, das entspricht der durchschnittlichen Verweildauer der Mehrheit unserer Gäste. Aber auch Reservierungen von drei Wochen, die bei anderen Nationalitäten sehr selten vorkommen, sind bei russischen Besuchern nicht unüblich.

MM: Haben Sie den Eindruck, dass russische Gäste auf Mallorca im Durchschnitt mehr Geld ausgeben als andere Nationalitäten?

Pujol: Ihre durchschnittliche Kaufkraft liegt meiner Erfahrung nach im mittleren bis gehobenen Segment, man kann diese Zielgruppe ganz klar als konsumorientiert einstufen. Diese Klientel ist auch sehr interessiert an Ausflügen und anderen Aktivitäten außerhalb des Hotels. Und sie kaufen vorzugsweise Dinge ein, die in ihrer Heimat gar nicht oder wenn, nur zu einem viel höheren Preis, zu be-

„Die jüngere Generation ist gut ausgebildet – nur bei den älteren Besuchern ist noch so manche Sprachbarriere zu überwinden“

kommen sind. Allgemein lässt sich sagen, dass sie mit einer deutlichen Konsumbereitschaft anreisen.

MM: Gibt es besondere Sprachprobleme?

Pujol: Sie spielen tatsächlich eine immer bedeutendere Rolle. Die jüngere Generation ist sprachlich sehr gut ausgebildet, die meisten unserer russischen Gäste verfügen zumindest über englische Grundkenntnisse. Nur bei den älteren Besuchern aus Russland ist in der Tat noch so manche Sprachbarriere zu überwinden.

MM: Mischen sich Ihre russischen Gäste gern unter die anderen Hotelbesucher oder stellen Sie – vielleicht auch

wegen der Sprache – eine Tendenz zum „Untersichbleiben“ fest?

Pujol: Jedenfalls nicht über die Maßen. Die Sprachbarrieren werden von Jahr zu Jahr niedriger. Die Kleinen wie ihre Eltern nehmen an den Freizeitangeboten unseres Hotels teil wie alle anderen Gäste auch.

MM: Spricht ein größerer Teil Ihres Personals Russisch?

Pujol: Da wir uns bemühen, uns so nah wie möglich an den Bedürfnissen unserer Gäste zu orientieren, müssen unsere Mitarbeiter vor allem da Russisch sprechen können, wo es der Kundenkontakt erfordert: an der Rezeption, bei der Animation, in Bars und Restaurants wie auch in der Hotelleitung.

MM: Sie sagten, unter russischen Gästen herrsche ein starkes Interesse an Ausflügen. Die finden dann in russischer Sprache statt?

Pujol: Genau. Besonders auch die vielfältige Naturlandschaft der Insel hat es den russischen Besuchern angetan.

MM: Insgesamt kann man also sagen, dass Ihre Erfahrungen mit dem russischen Tourismus rundherum positiv sind?

Pujol: Ja, russische Gäste haben den Ruf, zunächst etwas zurückhaltend, vielleicht sogar „ernst“ zu sein. Sind diese anfänglichen „Berührungängste“ erst einmal überwunden, zeigen sie sich als sehr unkomplizierte, natürliche Gäste, die man mit Freude bedient.

Die Fragen stellte
Susanne Petersen



Mallorca-Fans: Lena Vasiliewa, Gabriel und Irina von Plettenberg, Mikhail und Irina Petukhov (v.l.).

„Visabestimmungen einfacher machen“

Graf und Gräfin von Plettenberg über ihre russische Klientel

Die fünfte und sechste Etage des „El Corte Inglés“, sagt Irina Petukhov lachend, „sind meine.“ Da kauft sie nämlich besonders gern ein – Deko- und Haushaltsartikel aller Art, vor allem „von Markenherstellern wie Villeroy & Boch“ und anderen. 2008 kam sie mit Ehemann Mikhail – die beiden sind Inhaber eines Textilgroßhandels in Moskau – zum ersten Mal nach Mallorca. „Schuld“ daran waren Gabriel und Irina Graf und Gräfin von Plettenberg, die seit sechs Jahren in Cala Figuera leben. Aufgrund von zunehmenden – zunächst meist privaten – Nachfragen aus Russland beschloss das Paar 2006, eine „Agentur für den besonderen Urlaub auf Mallorca“ zu gründen. Was als private Unterkunftssuche mit zwölf Buchungen im ersten Halbjahr begann, entwickelte sich nach dem „Schneeballprinzip“ zum Erfolgskonzept: Heute vermittelt ihre Agentur an die 400 Buchungen im Jahr.

Was ihre „gehobene“ russische Klientel an der Insel so schätzt, sei neben

„Mallorcas ausgezeichnete Infrastruktur mit den zahlreichen Shopping-Möglichkeiten und Restaurants“ vor allem auch die landschaftliche Vielfalt der Insel. Eine weitere Freundin der von Plettenbergs und seit deren Umzug auf die Insel ebenfalls überzeugte Mallorca-Liebhaberin ist Lena Vasiliewa. Die Leiterin eines „VIP-Restaurants“ in Moskau lebte zuvor lange Jahre in Monaco: „Aber im Vergleich zu den urbanisierten Stränden dort sind Mallorcas Playas einfach ein Traum – weitläufig und wunderbar naturbelassen.“

Nicht wenige der meist zahlungskräftigen Kunden der Agentur von Plettenberg haben sich nach mehrmaligen Inselbesuchen ein Zweitdomizil auf der Insel zugelegt – auch Familie Petukhov ist bereits im Besitz eines Chalets in Cala Llobards. Da Familienverbundenheit zur russischen Mentalität gehört, bevorzugt diese Klientel – wenn sie es sich denn leisten kann – private Unterkünfte in den langen dreimonatigen Sommerferien: „Da kommt der Papa,

der weiterhin zur Arbeit geht, dann am Wochenende eingeflogen, um den Rest der Familie hier zu besuchen.“

Dass der russische Mallorca-Tourismus so zulegen würde, hätten selbst Graf und Gräfin von Plettenberg noch vor fünf Jahren nicht geglaubt – dabei sei der Spielraum noch groß: „Aus Deutschland mit rund 80 Millionen Einwohnern kommen jährlich 3,5 bis vier Millionen Touristen nach Mallorca; Russland hat 160 Millionen Einwohner, und die 30.000 Inselbesucher dieses Jahr sind schon ein Rekord.“

Das liege auch an den verstärkten PR-Aktionen der Balearen im Ausland: „Vorher kannten viele Mallorca gar nicht. Jetzt sehen sie überall in Moskau Leuchtreklamen.“ Dringend nötig für eine weitere Öffnung des Marktes, so Gabriel von Plettenberg, sei indes eine Vereinfachung bei der Beantragung des Visums: „Was russische Urlauber vor der Einreise in Spanien an Auskünften – etwa über ihr Einkommen – geben müssen, geht tief ins Private.“ (spe)



susannecerda.com

Besuchen Sie unsere neue Website mit Steuer-Ratgeber und über 200 Immobilien-Angeboten

Grupo Susanne Cerdá - seit 1987 auf Mallorca
Gesellschaftsgründungen | Steuerberatung | Buchführung | Behördenservice | KFZ-Zulassung | Büroservice | Finanzierungen | Versicherungen | Immobilien
Büro Palma: 971 72 72 29 | Büro Peguera: 971 68 55 66 | Büro Lluçmajor: 971 66 92 84 | E-Mail: info@susannecerda.com

