

Zwei Top-Referenten im Interview

Unter den Top-Referenten des WTFL sind auch Haitham Mattar und Puneet Chhatwal. Die beiden international anerkannten Hotelmanager im Interview mit htr.ch.



Haitham Mattar, CEO der Ras Al Khaimah Tourism Development Authority (RAKTDA) [IMG 2]

Welche Positionierung hat RAKTDA gewählt, um sich genügend von anderen Emiraten abzugrenzen?

Wir sind ein attraktives Reiseziel für Besucher, die eine authentische arabische Kultur wie auch Naturverbundenheit suchen. Ras Al Khaimah ist reich an Naturschätzen – vom höchsten Berg der VAE bis hin zur Küste und zur Terrakotta-Wüste. Die Fauna und Flora ist reichhaltig. Unsere Geschichte reicht über 7'000 Jahre zurück. Das Emirat bietet einzigartige Abenteuer in spektakulären Landschaften. Und das alles nur eine Autostunde von Dubai entfernt. Es sind nicht nur unsere touristischen Exklusivitäten, die uns auszeichnet, sondern auch die Menschen, die um das Wohl der Gäste bemüht sind. Unsere Gastfreundschaft hat Tradition, empfangen wir doch seit Jahrhunderten Besucherinnen und Besucher aus aller Welt.

Zur Person

Haitham Mattar ist seit Mai 2015 CEO der Ras Al Khaimah Tourism Development Authority (RAKTDA). Die RAKTDA wurde 2011 als Regierungsbehörde gegründet und hat zur Aufgabe, die Infrastruktur des Landes weiter zu entwickeln und Ras Al Khaimah als weltweit führende Destination für Privat- und Geschäftsreisen zu positionieren. Haitham Mattar ist Beiratsmitglied des Global Thinkers Forum (GTF), einer internationalen Plattform, die global aktive Meinungsführer zielführend vernetzt. Der Amerikaner mit libanesischen Wurzeln verfügt über mehr als 25 Jahre Berufserfahrung im Tourismus und der Hotellerie. Er hat einen Bachelor-Abschluss der Universität Zentralflorida, US,A in Marketing und einen MBA in Marketing der Universität Liverpool. Seine Abschlussarbeit befasste sich mit der Thematik Nachhaltigkeit im Tourismus in Dubai.

Heute wird oft von den Millennials als spannende Zielgruppe gesprochen. Warum?

Diese Generation sucht Abenteuer und unvergleichliche Erlebnisse in Verbindung mit einer intakten Natur. Ras Al Khaimah ist eine Destination, die auf die Wünsche dieser Zielgruppe eingeht. Nachhaltigkeit ist für uns ein Muss. Wir sind ein Reiseziel, das den nachhaltigen Tourismus in allen Belangen umsetzt und fördert.

Wie stellen Sie bei ihrem Wachstum sicher, dass Sie nicht nur über die richtige Infrastruktur, sondern auch die richtigen Soft Skills verfügen?

Wir lösen das Markenversprechen über bestens ausgebildete Mitarbeitende ein. Wir legen grössten Wert auf ein entsprechendes Human-Kapital. Unsere neue Destinationsstrategie sieht vor, in den nächsten zwei Jahren zusätzliche Mitarbeitende für den Tourismussektor zu gewinnen. Unsere Leute werden umfassend unterstützt und ausgebildet. Damit stellen wir ein nachhaltiges Wachstum sicher.

Was gefällt Ihnen an der Schweiz?

Ich geniesse die Gastfreundschaft und die schöne Landschaft. Beide zeichnen die Schweiz als eine Destination erster Wahl aus. Reisende aus aller Welt erleben täglich die wunderbare Vielfalt der Schweiz. Dies auch in Verbindung mit einer hohen Qualität an touristischen Dienstleistungen, die professionell dargeboten werden.

Mit wem arbeiten Sie in der Schweiz zusammen?

Migros Ferien, Let's Go Tours, TUI Suisse, FTI CH. Darüber hinaus bieten diese Reiseveranstalter Ras Al Khaimah als Teil ihres Programms an: Kuoni, Helvetic Tours, Thomas Cook Schweiz, Take it Travel, Urlauber, Bischofsberger Reisen.

Wie stellen sich die IHCL Hotels den Herausforderungen der Digitalisierung?

Die Digitalisierung sollte als «Enabler» eingesetzt werden, um das Gästelerlebnis zu verbessern und den Gästen mehr Individualität, Komfort und Kontrolle zu bieten. Die IHCL hat deshalb ihren Fokus auf den Auf- und Ausbau eigener digitaler Infrastrukturen verstärkt. Unsere neue Corporate Website bietet Informationen über die Marken und Geschäfte der IHCL. Die Verbraucherwebsite – tajhotels.com –, ist ab sofort in vier weiteren Sprachen (Deutsch, Französisch, Spanisch und vereinfachtes Chinesisch) verfügbar und die neuen mobilen Apps konzentrieren sich auf die Verbesserung des Gästelerlebnisses in verschiedenen Phasen der Reise wie Planung, Buchung, Voranreise, Erleben, Teilen und Loyalität. In einem branchenweit ersten Konzept in Indien ist Taj.Live das Social Media Command Center des Unternehmens. Es ist eine Plattform, auf der IHCL mit seinen Kunden in Echtzeit über alle digitalen Berührungspunkte hinweg zusammenarbeitet.

Wie wichtig ist die Diversität für IHCL Hotels und welche Erfahrungen haben Sie damit gemacht?

Bezüglich Vielfalt haben wir viele Schritte unternommen, um die Gleichstellung der Geschlechter am Arbeitsplatz zu fördern. IHCL erstattet nun die Kosten für die Erweiterung der Familie und die allgemeinen Gesundheitsbehandlungen, die verschiedene medizinische Verfahren einschließlich IVF-Behandlungen umfassen. Das Unternehmen bietet auch sieben Monate bezahlten Mutterschaftsurlaub an, mit der Option «Erweiterter Mutterschaftsurlaub», um nach Ablauf des gesetzlichen Urlaubs drei Monate zusätzlichen Urlaub zu nehmen. Die obligatorischen Krippeneinrichtungen in allen Hotels sind ein weiterer wichtiger Schritt.

Im Einklang mit seinem Engagement für die Förderung der Chancengleichheit von Frauen stellt IHCL sicher, dass 50 Prozent der an den Hochschulen eingestellten Studenten Mädchen sind. Darüber hinaus gibt es Anreize und Qualifizierungsinitiativen, um die Zahl der Frauen am Arbeitsplatz zu erhöhen.

Was gefällt Ihnen an der Schweiz am besten?

Präzision, Qualität, Natur und vor allem die Schweiz sorgen für schöne Kulissen für alle Bollywood-Filme. Die Schweizer sind sehr stolz auf ihr Land, was sich auch in der Art und Weise widerspiegelt, wie sie ihre Geschäfte führen.

Was können Sie von der Schweiz lernen?

Die Schweiz ist vielleicht das prächtigste Ziel in Europa. Ich denke, es gibt Erkenntnisse darüber, wie sie ein Netzwerk von öffentlichen und privaten Partnerschaften aufgebaut haben.

Zur Person

Puneet Chhatwal ist seit 2017 CEO der Indian Hotels Company Limited (IHCL). Er verfügt über drei Jahrzehnten Führungserfahrung, die er bei renommierten Hotelgruppen in Europa und Nordamerika sammeln konnte. Vor seinem Engagement bei der IHCL war Puneet Chhatwal CEO und Mitglied des Vorstands der Steigenberger Hotels AG - Deutsche Hospitality und Chief Development Officer bei der Rezidor Hotel Group - Carlson Hotels Worldwide. Er ist Absolvent der Delhi University und des Institute of Hotel Management, Delhi. Er hat einen MBA in Hospitality von ESSEC, Paris und ein Advanced Management Program von INSEAD absolviert.

Welche sind Ihre Schweizer Partner?

Wir sind Partner des World Tourism Forum Lucerne, der École hôtelière de Lausanne.

Wie sieht die internationale Hotellandschaft in 20 Jahren aus?

Das Gastgewerbe wird in 15 bis 20 Jahren deutlich anders aussehen als das, was wir heute wissen. Steigende Inlandsnachfrage, Technologie und Hyperpersonalisierung sind einige der Trends, die die Hotellandschaft prägen und beeinflussen werden. In Indien hat sich Travel & Tourism zu einer bedeutenden Devisenquelle und einem grossen Beschäftigungsmotor entwickelt. Das anhaltende Wachstum der Branche in Verbindung mit der steigenden Inlandsnachfrage wird zu einem Anstieg der Hotels in allen Segmenten führen. Auf der technologischen Seite werden Hotels viel mehr auf Datenanalyse angewiesen sein, um Consumer Insights abzuleiten und mit ihrem Publikum in Verbindung zu bleiben. Während das Reisen immens sein wird. (htr)

Das 6. World Tourism Forum Luzern (<https://www.wtflucerne.org/>) mit Top-Besetzung

Vom 2. bis 3. Mai 2019 findet in Luzern das 6. Welttourismus Forum statt. Angemeldet haben sich 550 Spitzenleute aus 80 Ländern darunter CEOs, Unternehmer/-innen, Minister, Investoren und Professoren. Der Schwerpunkt liegt auf Innovations-, Talent- und Diversitätsmanagement in der Branche. Das Feld der Referentinnen und Referenten wie auch der Panel-Teilnehmenden ist in allen Bereichen top besetzt, darunter Caroline Mutoko, General Manager Digital Radio Africa, Raina Al Mashat, Tourismusministerin Ägypten, Haitham Mattar CEO der Tourismusbehörde von Ras al Kaimah, Kate Walsh, Cornell University, Maitah Saif Majid A-Mahrouqi, Staatssekretärin Tourismusministerium Oman oder Puneet Chhatwal, CEO der Taj Hotels. Aus der Schweiz treten auf: Bundesrat Guy Parmlin, Karolin Frankenberger, Universität St. Gallen, Andreas G. Schmid, Unternehmer und u.a. Verwaltungsratspräsident des Zürcher Flughafens und Verwaltungsrat der Radisson-Gruppe sowie Jean Claude Biver, VPR LVMH (Hublot, Zenith).

[Zum Interview mit Haitham Mattar und Puneet Chhatwal. \(https://www.htr.ch/story/top-besetzung-am-6-world-tourism-forum-lucerne-23436.html\)](https://www.htr.ch/story/top-besetzung-am-6-world-tourism-forum-lucerne-23436.html)

Publiziert am Mittwoch, 01. Mai 2019