

10 Fragen an

# Die Millennials für die Luxushotellerie gewinnen

Veronique Pelouard, Absolventin der Ecole Hôtelière de Lausanne EHL, gehörte zu den 12 Finalteilnehmenden am «WTFL Young Talent Programme 2019». Die 23-Jährige präsentierte der Jury ihre Recherchen zum Thema «Die Millennials machen bald das grösste Kundensegment der Luxushotellerie aus: Welches sind die reellen Bedürfnisse der Millennials, und wie kann man darauf eingehen?»



Veronique Pelouard.

Bild: WTFL

### **Was gefällt dir an deiner Ausbildung besonders?**

Was mir während meiner Ausbildung an der EHL am besten gefallen hat, war, dass ich mit so vielen anderen Menschen aus der ganzen Welt in Projekten involviert wurde. Durch diese Zusammenarbeit lernt man neue Denkweisen und Perspektiven kennen. Gruppenarbeit kann sehr herausfordernd sein, andererseits werden Führungs- und zwischenmenschliche Fähigkeiten auf verschiedene Arten gefördert.

### **Was gefällt dir weniger?**

Dadurch, dass man in so vielen Projekten und Arbeitsgruppen engagiert ist (ich wirkte auch beim «Young Hoteliers Summit» mit und war Abteilungsleiterin des «Career Clubs»), kann das Jonglieren zwischen Ämtern und Studium enorm anspruchsvoll sein. Gerade während der Prüfungszeit ist Stress ein ständiger Begleiter des Alltags.

### **Gibt es ein spezielles Highlight während deiner bisherigen Ausbildung?**

Als ich im letzten Semester meine Abschlussarbeit geschrieben habe, widmete ich mich dem Thema Innovationen in Luxushotels. Ich hatte die Gelegenheit, viele wichtige und hochrangige Menschen aus der Luxushotellerie kennenzulernen. Zudem bot mir mein Projekt die Möglichkeit, meine Ideen zu präsentieren und diverse Kontakte zu knüpfen.

### **Was begeistert dich an der Hotelbranche?**

Da ich als Kind in Hotels gelebt habe, und meine Eltern auch in der Hotelindustrie tätig sind, hat mich die Branche schon immer fasziniert. Im Hotel ist jeder Tag anders und aufregend. Man trifft auf Menschen, wo man nie geglaubt hätte, sie kennenzulernen. Zudem baut man starke Beziehungen zu den Arbeitskollegen- und -kolleginnen auf, weil man in so einem Umfeld viel erlebt und einem hohem Druck ausgeliefert ist.

### **Wie hat deine Familie und Umfeld auf deine Berufswahl reagiert?**

Ich habe eine sehr unterstützende Familie, die mir bei jedem Karriereschritt geholfen hat. Einige werden wohl denken, dass mich meine Eltern in die Hotellerie gedrängt haben, da sie ebenfalls in einem Hotel arbeiteten. Mein Werdegang war aber eher offensichtlich und natürlich waren meine Eltern sehr glücklich, meine berufliche Entwicklung in dieser Industrie miterleben zu dürfen. Ausserdem geben sie mir immer die besten Ratschläge und Tricks.

### **[IMG 2]Welche beruflichen Ziele hast du?**

Ich würde gerne General Managerin eines angesehenen 5-Sterne-Hotels in einer internationalen Stadt werden. Ich möchte auch den Frauenanteil in den höheren Positionen der Hotellerie vorantreiben.

#### **Zur Person**

**Name/Vorname:** Veronique Pelouard

**Geburtstag:** 03.07.1995

**Arbeitsort:** Four Seasons Hotel Park Lane, London.

**Schule:** Ecole Hôtelière de Lausanne

**Ausbildung:** Bachelor of Science degree in International Hospitality Management. Abgeschlossen im Juli 2017.

### **Was darf in keinem Restaurant/Hotel fehlen?**

Wenn Gäste in ein Hotel/Restaurant kommen, erwarten sie die Dienstleistungen, für die sie bezahlt haben. Erinnern werden sie sich allerdings an die Erfahrungen, welche sie gemacht haben. Hotels oder Restaurants können einen guten Service und Qualität anbieten, die Unterscheidung liegt allerdings bei der emotionalen Erfahrung. Dies geht oft vergessen, und die Priorität wird anders gelegt. Das kann zum Scheitern des Unternehmens führen.

### **Wo hast du deine letzten Ferien verbracht?**

Ich bin gerade von den Philippinen und Hong-Kong zurückgekommen. Da ich halb Philippinerin bin und ein Teil meiner Familie in Manila lebt, versuche ich sie mindestens einmal im Jahr zu besuchen. Dabei reise ich immer über Hong-Kong. Ich verbringe sehr gerne Zeit dort und das Essen ist einfach grossartig.

### **Welche Webseite/App brauchst du am meisten?**

Ich benutze oft Instagram, daraus ziehe ich meine Inspiration für Reisen und Essen. Ich brauche diese Plattform sogar oft, um in London neue Orte zum Verweilen oder Entdecken zu finden. Hotels und Restaurant benutzen Instagram mittlerweile viel öfters und besser. Ich glaube an gute Bilder, und dass sich die Bemühung lohnt, in sein Profil zu investieren, um Millennials auf sich aufmerksam zu machen.

### **Was ist dein Lieblingsmenu?**

Mein Lieblingsmenu wäre von der Küche meiner Eltern in unserem Landhaus im Loire-Tal inspiriert. Mein Vater würde uns zuerst einen grossen Teller mit frischen Austern servieren, meine Mutter würde uns dann mit einem perfekt gekochtes Entrecote Steak von unserem lokalen Metzger mit gerösteten Rosmarin-Kartoffeln verwöhnen. Zuletzt würde es eine Käseauswahl vom Markt und einen Pfirsichsalat zum Dessert geben. Das Ganze wäre von frischen Baguette begleitet sowie einem Wein mit Jahrgang 1995 aus dem Keller meines Vaters.

[IMG 3]

Young Talent Programm am World Tourism Forum Lucerne (WTFL) (<https://www.wtflucerne.org/young-talent-programme>)

Mehr zum WTFL 2019 (<https://www.htr.ch/story/wtfl-zieht-positive-bilanz-23472.html>)

Publiziert am Dienstag, 07. Mai 2019