

Cyrus Heydarian, Manager des gerade unter die deutschen TOP 3 gewählten Grand-Hotels Breidenbacher Hof, weiß, wie man einen Gast verwöhnt und sein Haus vor Hochstaplern schützt...

Porträt • Ein schöner Erfolg für den langjährigen Hotel-Manager Cyrus Heydarian: Düsseldorfs Fünf-Sterne-Hotel Breidenbacher Hof ist erst kürzlich unter die TOP 3 der **101 besten Hotels in Deutschland** gewählt worden und belegt nach einem geteilten ersten Platz (Fairmont Hotel Vier Jahreszeiten und Schloss Elmau) den dritten Platz – in der Kategorie „Grand Hotels“ sogar den 2. Platz. *[Lesezeit ca. 3 min]*

Unterstützt TD! Dir gefällt, was wir schreiben? Du möchtest unsere Arbeit unterstützen? Nichts leichter als das! Unterstütze uns durch das **Abschließen eines Abos** oder durch den **Kauf einer Lesebeteiligung** – und zeige damit, dass The Düsseldorfer dir etwas wert ist.

Die Stationen des Top-Hotel-Managers: Ausbildung im Wiesbadener Nassauer Hof, Studium an der Hotelfachschule Heidelberg, Managementtraining in den USA. Cyrus Heydarian leitete ab 2002 die Umgestaltung und Erweiterung des Kempinski Hotel Falkenstein im Taunus und managte anschließend die Villa Rothschild in Königstein-Falkenstein. 2008 gewann die West Paces Hotel Group Cyrus Heydarian für die Capella-Gruppe als Captain für ihr Flagship, den neuen Breidenbacher Hof an der Düsseldorfer Königsallee. Der Vertrag mit der Gruppe endete 2021, seitdem ist Cyrus Heydarian sowohl Geschäftsführer als auch Gesellschafter der neuen Betriebsgesellschaft. Inge Hufschlag traf ihn für The Düsseldorfer in seinem Restaurant „Duchy“.

[1] Herzlichen Glückwunsch zur Vize-Meisterschaft der deutschen Grand-Hotels. Verraten Sie uns Ihr Erfolgsrezept?

Cyrus Heydarian: Wertschätzende Führung auf Augenhöhe. Nur so können wir unseren exzellenten Service, für den wir ja ausgezeichnet wurden, leisten. Dafür brauche ich Menschen, ich sage hier bewusst Menschen und meine damit nicht nur Mitarbeiter, die mit Herz und Seele dabei sind, und auch entsprechend entlohnt werden, auch und gerade in diesen herausfordernden Zeiten der Corona-Pandemie.

[2] Wie bedeutsam ist in diesen Zeiten überhaupt solch ein Ranking?

Cyrus Heydarian: Das ist für uns schon eine wertvolle Auszeichnung, vor allem auch, weil

das Ranking „101 beste Hotels Deutschlands“ objektive Qualitätsmaßstäbe mit individuell empfundener Kundenzufriedenheit kombiniert und auf wissenschaftlicher Basis die besten von mehr als 11.000 deutschen Hotels auswählt.



Das legendäre Grand-Hotel Breidenbacher Hof (Foto: TD)

[3] Sie haben ja den Ehrgeiz, die Wünsche Ihrer Gäste zu erfüllen, bevor sie diese geäußert haben. Was war der größte bzw. ausgefallenste Wunsch, den sie mal einem Gast erfüllt haben?

Cyrus Heydarian: Unsere Breidenbacher haben quasi eine Lizenz für besondere Leistungen. Da kann es schon mal passieren, dass ein persönlicher Assistent den Hund eines plötzlich erkrankten Gastes selbstständig nach Atlanta zu seiner Familie zurückbringt.

[4] Mussten Sie auch schon mal passen, in der aktuellen Lage dürften spezielle Wunscherfüllungen ja nicht immer so einfach sein, besonders bei einem internationalen anspruchsvollen Publikum. Haben Sie in solchen Fällen dann noch eine Alternative zur

Enttäuschung?

Cyrus Heydarian: Generell sind alle Breidenbacher auch hier gefordert, um eventuelle Enttäuschungen auszugleichen, besser noch, ihnen vorzubeugen, die gar nicht erst entstehen zu lassen. Dazu steht ein ziemlich unbegrenztes Budget zur Verfügung. Im Kern geht es immer um Gästebegeisterung.

[5] Aber das Hotel muss ja auch auf seine Kosten kommen: In Netflix läuft gerade die Serie „Inviting Anna“. Da geht es um die wahre Geschichte der deutschen Hochstaplerin Anna Sorokin, über die auch der Spiegel jüngst berichtete. Die angebliche Erbin hat in New York Handel, Banken, Galerien, vor allem aber auch Luxushotels um mehrere Hunderttausend Dollar betrogen, indem sie zum Beispiel 100-Dollar-Scheine als Trinkgeld verteilt hat, die Restaurant-Rechnungen aufs Zimmer buchen ließ, am Ende aber nie zahlen konnte. Im berühmten Hotel La Mamounia in Marrakesch mietete sie ein Privathaus für 7.500 Dollar die Nacht. Die musste dann mit der Firmenkarte einer Freundin bezahlt werden, die eigentlich für ein Fotoshooting für Vanity Fair bestimmt war. Wie schützt sich ein Grandhotel vor solchen Gästen?

Cyrus Heydarian: Proaktiv! Der Gast hinterlegt bereits beim Check-In mit seiner Kreditkarte ein Deposit. Natürlich haben auch wir unsere Erfahrungen. Unser Haus ist mit etwas über 100 Zimmern ja auch nicht so groß, dass wir die Übersicht verlieren könnten. Viele Gäste kennen wir persönlich seit Jahren, bei uns hier herrscht immer eine gewisse Privacy. Und sobald etwas aus dem Rahmen fällt, checken wir das unauffällig und diskret und gehen auf den Gast zu. Dazu gehört natürlich nicht nur ein perfektes Sicherheitssystem, sondern ein jahrelang trainiertes Bauchgefühl. Nicht jeder ist ja so auffällig wie dieser Standard-Typ des Hochstaplers mit Hut und Handy am Ohr, der hektisch durch die Lobby eilt...

[Die Fragen stellte Inge Hufschlag]