

MQM aus der Sicht eines Rundtörn-Marina-Betreibers



Kurzdarstellung der Kuhnle-Unternehmensgruppe (1)



Betreiber:	KUHNLE-TOURS GmbH	
Anschriften:	Nagelstraße 4 70182 Stuttgart Deutschland	Hafendorf Müritz 17248 Rechlin Deutschland
gegründet:	1981	
Produktschwer- Punkte Hausboot:	<ul style="list-style-type: none">* Hausboote auf den Mecklenburgischen und Märkischen Gewässern, den Revieren Peene und Usedom, Rügen und Bodden sowie Niderviller (Elsass)* 130 eigene Hausboote für zwei bis zwölf Personen an sieben Charterbasen* Segelyachten und –kajütkreuzer* Wassersportschule mit umfangreichem Kursangebot	
Produktschwer- Punkte Marinas und Werft:	<ul style="list-style-type: none">* Betriebung von sechs Marinas (Rundtörn Marinas) für Dauer- und Gastlieger* Winterlager, Kranservice* Kuhnle Werft GmbH: Neubau von Hausbooten, Bootsservice und Refit* Marinashop* Anleger für Fahrgastschiffe im Hafendorf Müritz	

Das Konzept der Rundtörn Marinas



- Die Rundtörn Marinas stellen einen Unternehmensbereich der Kuhnle-Tours GmbH dar.
- Über sie läuft der Betrieb unserer Marinas.
- Das Konzept ist denkbar einfach:

einmal zahlen – sechs Mal liegen.



Der Kunde mietet einen Saisonliegeplatz in einer der Marinas und kann dann alle anderen Häfen des Verbundes anlaufen und hier für einen oder mehrere Tage bleiben - natürlich ohne Gastliegegebühr zu bezahlen.

Effekte: Kundenbindung, Kundenwerbung

Was erwartet der Kunde für sein Geld von einer Marina und ihrem Betreiber?

Die **Supermarina**

bietet einen perfekten Liegeplatz mit Wasser-, Strom-, Fernseh- und Telefonanschluss (**besser noch als zu Hause**)

wenn das Boot defekt ist, ist die Werft und das Ersatzteillager direkt vor Ort, so dass keine Zeit mit Warten auf die Reparatur verschwendet werden muss

die Umgebung ist topp und bietet alles, was das Herz begehrt

und der Service wird von einem wahren **Supermarinero** erledigt, denn der **Supermarinero**

spricht alle Dauerlieger mit ihrem Namen an,
hat üblicherweise das 3-Tage-Wetter im Kopf,
warnt die Abreisenden vor Blitzern,
hört ständig mit einem halben Ohr Verkehrsfunk,
und erledigt die „Selbstverständlichkeiten“ perfekt



Wie halte/verbessere ich mein Angebot?

- Kenntnis über
 - den Kunden und seine Wünsche
 - mein Angebot und meinen Service
 - Festlegung meiner Ziele
- Optimale Rahmenbedingungen (zum Beispiel: Problem **Hafen Darßer Ort**)
- den Einsatz gut geschulter Mitarbeiter und ein **einwandfreies Qualitätsmanagement**



Nur ein zufriedener Kunde kommt wieder.
Ein unzufriedener Kunde aber zerstört mir
gegebenenfalls neue Kundenbeziehungen.

Qualitätspolitik der Kuhnle-Tours GmbH (Basisdefinition)

- Die Kuhnle-Tours GmbH versteht sich als Dienstleistungsunternehmen, welches attraktive Dienstleistungsprodukte im Bereich des Wassersports und der wassergebundenen Freizeitaktivitäten anbietet. Vorrangiges Ziel der Geschäftstätigkeit ist es, ein **Höchstmaß an Kundenzufriedenheit zu erreichen unter der Prämisse der Schonung und des Schutzes von Natur und Umwelt**, welche als primäre Grundlage der Geschäftsaktivitäten angesehen werden.



Die Marina Müritz (Hafendorf Müritz)



Die Marina Müritz (Hafendorf Müritz)



- Müritz (km 168 SU), 53° 21'52 N / 12° 43'56 E
- 250 Dauerliegeplätze, 100 Gastliegeplätze
- Strom-, Trinkwasseranschlüsse für alle Liegeplätze
- Servicestation zum Tanken (Diesel)
- Fäkalienabsaugung (alle Stützen)
- Travellift (90 t) und Säulendrehkran (3,2 t)
- Trailerabstellplatz (innen/außen)
- Winterlager (Freigelände/Halle)
- Reparaturen, Zubehör, Ausstattung, Ersatzteile
- Altöl- und Müllentsorgung
- moderne Sanitäranlagen, Waschküche, Kinderbadezimmer
- Hafenbistro

Zertifizierungen der Marina Müritz



„vier Blaue Sterne“
in 2005 erhalten

„Gelbe Welle“
seit 4. März 2004

MQM
in 2004 eingeführt und
seitdem beibehalten

„Blaue Europa-Flagge“
in den Jahren 2000-2005,
für 2006 beantragt



Beispiel: MQM/„Blaue Sterne“

Auszug aus dem Kriterienkatalog

Kriterium
Umwelthaftpflicht abgeschlossen
behördlich genehmigte Brandschutzordnung
freie Zufahrt für Feuerwehr und Rettungsdienst
Arbeitsanweisungen für den Umgang mit Gefahrenstoffen (zum Beispiel Altöl)
Entsorgungsmöglichkeiten für Chemietoiletten
Ölbindemittel vorhanden, frei zugänglich
Reinigungsplatz für Unterwasserschiff mit kontrollierter Entsorgung
Fäkalienentsorgung im Hafen möglich
Entsorgungsmöglichkeiten für Abfall inkl. Wertstoffsammlung sowie Altöl, Bilgenwasser, Batterien, Farb- und Lackreste
behördlich geforderte Betriebsbeauftragte benannt

Grundsätzliche Interessen (1)

des Betreibers/ des Investors

- Gewinnerzielung
- Expansion, Veränderung seines Angebotes
- Verkehrsanbindung für Gäste
- Ausreichende Flächen müssen zur Verfügung stehen
- Ansiedlungskonzept (keine Doppel-Investitionen), wie z. Bsp.: Tankstellen

der Kommune

- Professionelle Betreuung
- Aushängeschild für die Kommune, Kulisse
- Erreichbarkeit der Stadt vom Wasser aus
- Belebung der Wasserlage
- Betreiber/Investor muss lebensfähig sein

Grundsätzliche Interessen (2)

des Betreibers/ des Investors

- ein einziger kompetenter Ansprechpartner bei der Kommune
- Rasche Bearbeitung
- Vorarbeiten, Vorlagen für politische Gremien im Sinne des Projektes vorbereiten
- Kurze Wege zu anderen Behörden herstellen
- Rückendeckung durch Verwaltung (politisch und verwaltungstechnisch)

der Kommune

- Erschließen einer attraktiven Gästegruppe für die Wirtschaft der Kommune (Kaufkraft der Bootskunden)

Schnelligkeit und Präzision (1)



- Planungszeithorizont des Investors: nicht mehr als zwei Jahre bis zum Erreichen der Betriebsreife
- Problem: B-Plan-Aufstellung oder B-Plan-Änderung
 - sehr zeitintensiv
 - aufwendig
 - kostenintensiv
 - Kompetenz der Planer (Kommune/privat) meist unzureichend

Schnelligkeit und Präzision (2)



- Marinainvestoren sind häufig Quereinsteiger.
- **Ein Marinainvestor ist kein Stadtplaner!**
- Dennoch wird ihnen häufig per Städtebaulichem Vertrag die Entwicklung des B-Planes übergeben.
- Problem:
Marinainvestor **sollte** Kompetenz mitbringen!

Schnelligkeit und Präzision (3)

Lösungsvarianten

➤ Marinabetreiber schaltet seinen Architekten und einen Stadtplaner ein.

➤ Die Gemeinde gibt dem Architekten präzise Vorgaben für die Erstellung der B-Planung und Unterstützung bei der Umsetzung des Verfahrens zum B-Plan.



erhebliche Mehrkosten für den Investor vor Investitions-sicherheit



gute Zusammenarbeit mit Gemeinde absolut notwendig.

Gute und effiziente Zusammenarbeit

- nur erreichbar durch:
 - Information
 - Kommunikation
 - einen kompetenten Ansprechpartner
 - klare und saubere Vorgaben
 - gegenseitiges Verständnis
 - Kompromissbereitschaft
 - exakte Zuarbeiten

Qualitätsmangel Hafen Darßer Ort (1)

- in Saison 2004 aufgrund der Versandung der Zufahrt gesperrt
- Zu Saisonbeginn 2005 letzte Ausbaggerung des Hafens durch den Bund.

→ Konsequenz: Erschwernis der Route zwischen Warnemünde und Rügen für viele Wassertouristen, insbesondere Segler; d.h. erhebliche Umsatzeinbußen für vielen Häfen, da Zustrom an Gästen aus der West-Ost-Route fehlte

Beispiel: Anzahl Sportboote, die die Citymarina Stralsund anliefen

2004 als der Nothafen Darßer Ort geschlossen war: 6.265

2005 als der Nothafen Darßer Ort geöffnet war: 7.746

Differenz: 1.481

Zahlen weiterer Häfen werden zurzeit erhoben!

- voraussichtliche erneute Schließung aufgrund Versandung im Laufe der Saison 2006
- Ohne den Nothafen Darßer Ort kommt es zu einer nicht zu füllenden Lücke im Netz der Ostseehäfen. Ein funktionierendes Netzwerk aus Häfen ist jedoch unabdingbar für den Bootstourismus.

Qualitätsmangel Hafen Darßer Ort (2)

Problem 1: Seenotrettungskreuzer liegt zurzeit noch ideal im Nothafen Darßer Ort. Wenn der Hafen fehlt und damit der Seenotkreuzer anderswo liegt, werden die Wege bei Unfällen länger und der Rettungserfolg geringer.

Problem 2: potentielle Gefahr durch Zunahme von Öltransporten in der Kadettrinne, zusätzliches Ölbekämpfungsschiff im Hafen Darßer Ort wäre dringend erforderlich

Problem 3: So gut wie alle Häfen im Umkreis des Nothafens Darßer Ort wurden mit Fördermitteln ausgebaut oder errichtet.

Beispiel: Citymarina Stralsund

Fehlen die rd. 1.500 zusätzlichen Boote aus der West-Ost-Passage, die durch die Schließung des Nothafens Darßer Ort fern bleiben (siehe 2004), fehlen rd. 20% des Umsatzes, die dringend für die Wirtschaftlichkeit der Marina benötigt werden.

Qualitätsmangel Hafen Darßer Ort (3)

Problem 4: Imageschaden für das Bundesland Mecklenburg-Vorpommern und die Halbinsel Fischland-Darß

Problem 5: Häfen aus Dänemark und Schleswig-Holstein nutzen die unsichere Situation zu ihrem Vorteil.
Eine Kooperation der Häfen mit einem Rabattsystem wurde eingeführt – BalticSailing. (www.balticsailing.com)

→ Dadurch gelingt es Dänemark und Schleswig-Holstein, Sportboote in ihr Revier zu ziehen und von einem Törn im Bereich Rügen abzuhalten.

Problem 6: Hafen gilt als ungastlich und wird daher eher gemieden. Ursache ist neben dem Status als Nothafen der mehr als unfreundliche Service. (Gäste werden aufgefordert, schnellstmöglich wieder auszulaufen.)

→ Dieser Fall zeigt, dass hohe Investitionen in den Tourismus schnell brach liegen, wenn sie aufgrund politischer Entscheidungen durch die Kunden nicht mehr angenommen werden.

FAZIT

- MQM klappt bei einem Marina-Betreiber/-Investor nur:
 - wenn die Zusammenarbeit mit den Behörden (hauptsächlich Kommune, aber auch Umweltämter, Forstämter, Raumordnung, Wasser- und Schifffahrtsverwaltung) gut funktioniert.
 - wenn er die Fähigkeit hat, die Wünsche seiner Kunden zu verifizieren und zu erfüllen.
 - wenn von „höheren Stellen“ keine „Steine“ in den Weg gelegt werden (Beispiel Hafen Darßer Ort)

Kontakt

Referent: Harald Kuhnle

Kontakt: KUHNLE-TOURS GmbH

Rundtörn Marinas

Hafendorf Müritz

17248 Rechlin

www.rundtoern-marinas.de

