

## MØBLERNE

For os giver det ikke mening at smide gode, danske kvalitetsmøbler ud – derfor har vi istandsat vores hotelmøbler og ombetrøkket dem med nye lækre uldstoffer fra den danske producent Gabriel. Stoffet er Cradle-to-Cradle certificeret.

## VÆRELSET

Er malet med økologisk maling. Nye gulvtæpper og gardiner forbedrer indeklimaet og renser luften, så du som vores gæst kan føle velvære og få en god nats søvn.

## BADE- VÆRELSET

Vi har valgt at beholde de gamle badeværelser. De fungerer perfekt og vi vil ikke bruge ressourcer på udelukkende at forkæle øjet.

# FOREGRIB KRITIK OG NEGATIVE OPLEVELSER

Med et lille kommunikativt greb kan du foregribe den kritik eller de forbehold, dine gæster kan have.

Af: Marie Rørdam Fenger og Trine Plambech, Alexandra Institut A/S

På hotellet Green Solution House i Rønne har man erfaret, at nogle bæredygtige løsninger ikke er for alle. I hvert fald ikke, hvis gæsterne ikke er forberedt på eller har tilstrækkelig viden om, hvorfor hotellet har taget de valg, de har.

Det har hotellet erfaret gennem forskningsprojektet *Grøn omstilling i hotelbranchen*, som gennem interviews med hotellets gæster har påvist, at gæsterne er meget positivt stemt over for flere af de valg, hotellet tager, hvis de kender baggrunden for dem.

Et eksempel på dette er, at Green Solution House under et større renoveringsarbejde af hotellets værelser har taget en række bæredygtige valg, såsom at ombetrække de oprindelige møbler med nyt stof i stedet for at erstatte dem med helt nye møbler, ligesom man har valgt at beholde de oprindelige badeværelser, da de stadig er fuldt funktionelle – blot lidt umoderne i udtrykket.

Under forskningsinterviewene med gæsterne blev det tydeligt, at de gæster, der var vidende om, at hotellet bevidst har taget disse valg, var meget mere positive over for værelselementerne end dem, der ikke vidste det.

### Plakater på værelset afvæbner

På baggrund af denne viden har man på hotellet hængt plakater op med information om, hvorfor værelserne ser ud, som de gør. Fx står der under titlen Bæredygtighed: "Vi har valgt at beholde de gamle badeværelser. De fungerer perfekt, og vi vil ikke bruge ressourcer på udelukkende at forkæle øjet".



Green Solutions House modtager gæster.

”

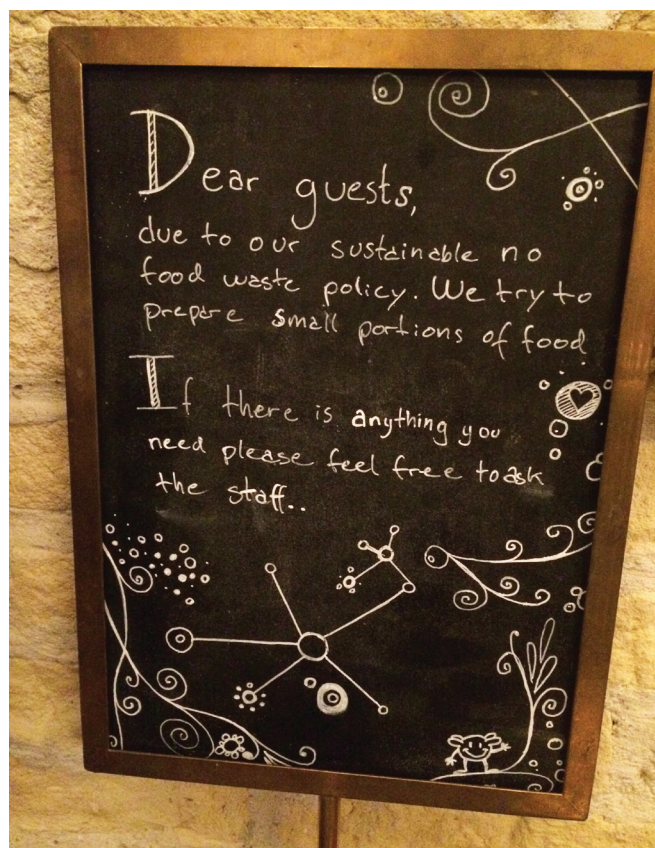
*Resultatet af projektet er at opnå en ny viden om og konkrete anvisninger, som gør HORESTA i stand til at rådgive hotellerne, så de kan opnå endnu mere energirigtig drift ved at involvere gæsterne på den rigtige måde.*

Forskningsprojektet har efterfølgende påvist, at plakaterne har en foregribende effekt på en evt. negativ opfattelse. Der var flere gæster, der gav udtryk for skuffelse, da de så badeværelserne, men at denne følelse blev afvæbnet af informationen på plakaten.

### **Forberedt personale virker også**

På Guldsmeden Hotels arbejder man også med afvæbende kommunikation, når det kommer til alternative og bæredygtige løsninger og valg. Her har man fx uddannet personalet i at fortælle den gode, spændende historie om den økologiske cola, hvis en gæst efterspørger en Coca Cola, som hotellet ikke har. På denne måde har hotellet erfaret, at man kan vende en mangel til en god og uventet (smags)oplevelse.

Guldsmeden Hotels kommunikerer bæredygtige budskaber til sine gæster.



### **Om Grøn omstilling i hotelbranchen**

- Projektet *Grøn omstilling i hotelbranchen* er støttet af Innovationsnetværket Smart Energy.
- Projektet løber fra maj 2016 til ultimo marts 2017.
- Partnerne er Alexandra Institutet, Aarhus Universitet, HORESTA, Green Solution House og Guldsmeden Hotels.

