



**Fällt auf:** Die bunte Fassade von Charly's House ist Markenzeichen. Auch drinnen geht es farbig zur Sache. Foto: Charly's House Tuttingen

## Im Test: Charly's House Tuttingen

### GEBÄUDE

**Erwartung:** Charly's House in Tuttingen wirkt mit einem unkomplizierten Aufenthalt für Alleinreisende und Familien. Außer den beworbenen farbenfrohen Räumlichkeiten wie Livingroom und Playground mit Kicker- und Billardtisch erwartet der Tester ein lebhaftes Gebäude, welches nach außen eine für Gäste einladende Atmosphäre ausstrahlt.

**Erfahrung:** Ein auffällig mit bunten Rechtecken verkleideter Kubus, der in Kontrast zur eher tristen Nachbarschaft steht, begrüßt den Tester citynah in Tuttingen. Durch die Glasfassade im Erdgeschoss, die Einblick in die hell erleuchtete Lobby gewährt, wird die Vorfreude auf Charly's House weiter geschürt und lässt bei anreisenden Gästen keinen Zweifel, dass das bunte Gebäude das Ziel ihrer Reise ist. Wengleich das Hotel keine eigenen Parkplätze ausweist, befindet sich direkt nebenan eine öffentliche Tiefgarage, die rund um die Uhr zur Verfügung steht und mit einem Tagesstarif von 12 Euro das Reisebudget nicht allzu sehr strapaziert.

Durch eine Drehtür kommend, findet sich der Tester im Herzstück des Hotels wieder: Charly's Livingroom. Dieser ist durch Raumelemente optisch in zwei Aufenthaltsbereiche aufgeteilt. Der kleinere Eingangsbereich ist zur rechten Seite mit einer gemütlichen, farbenfrohen Sitzcke und zur linken mit einem Bartresen ausgestattet, auf dem sich die sogenannten Self-Check-in-Kioske von Charly's House befinden. Daran schließt sich der größere Teil des Livingrooms an, der am Morgen das Frühstücksbuffet beherbergt, offen gestaltet und ebenfalls mit farbenfrohem Mobiliar ausgestattet ist. Abgetrennt vom Livingroom befindet sich der Playground von Charly's House, der als Tagungs- und Aufenthaltsraum mit verschiedenen Brettspielen, Billard und Tischkicker die Gäste unterhalten und Meetings spielerisch befügen soll. Da der Livingroom den Gästen bei Charly's House rund um die Uhr zur Verfügung steht und damit auch

Smart, easy, clean - das will Charly's House für seine Gäste sein. Geworben wird mit Wohlfühl-Minimalismus und persönlicher Note: zu Gast bei Charly eben! Das wollten AHGZ und Treugast genauer wissen und haben sich das smarte Bed & Breakfast-Konzept der Fibona GmbH näher angeschaut. Ob Charly wohl zu Hause war?

externen Gästen zugänglich ist, hatte sich der Tester hier, unter sicherheitstechnischen Aspekten betrachtet, eine Zugangsbegrenzung der Zimmerflure gewünscht, beispielsweise über die Zimmerkarte in den Aufzügen.

**Erreichter Wert:** 90 %

### DESIGN

**Erwartung:** Das Design von Charly's House sollte im Einklang mit der beworbenen Markenbotschaft stehen, um eine in sich schlüssige Geschichte zu erzählen. Die Erwartungen an das 2-Sterne-Haus, das eigenem Bekunden zufolge „hohe Flexibilität mit smartem Design verbindet und dabei durch seine technische Ausstattung und günstigen Preise neue Wege geht“ sowie das Gefühl vermittelt, zu Gast bei Charly zu sein, sind seitens des Testers entsprechend hoch.

**Erfahrung:** Das Design und das Mobiliar fügen sich perfekt in den farbenfrohen Markenauftritt von Charly's House ein. Die Gestaltung des Livingroom ist stimmig – sowohl größere Tische für Familien und Gruppen, als auch kleinere Tische für Alleinreisende und Paare sind vorhanden. Dazu passend gibt es sowohl Sitzmöglichkeiten in Form von Sesseln und Hockern, die zum Verweilen einladen, als auch durchdesignte, aber funktionale Stühle, welche eine angenehme Sitzhöhe zum Arbeiten bieten. Alles ist farblich abgestimmt, ebenso wie der bunt gekachelte Teppich, der sich punktuell in den öffentlichen Bereichen und in den Fluren des Hotels wiederfindet und so das Design der Außenfassade widerspiegelt. Darüber hinaus sind etwa Zimmer-

und Duschwände mit plakativen Sprüchen und Karikaturen verziert, die den smarten Design-Charakter des Hotels unterstreichen, jedoch keiner erschlichlich stringenten Storyline folgen und somit, trotz Erwartung des Testers, auch keinen Hinweis auf Charly's Identität geben.

**Erreichter Wert:** 85 %

### MITARBEITER

**Erwartung:** Zu Gast bei Charly – so viel ist klar. Das heißt, dass trotz Self-Check-in und fehlender Rezeption jederzeit zumindest ein Mitarbeiter aus Charly's Team ansprechbar sein sollte, um ein Gefühl des Willkommenseins zu vermitteln. Die Mitarbeiter sollten freundlich, unkompliziert

und mit geballter Fachkompetenz für den Gast zur Stelle sein.

**Erfahrung:** Unter der telefonischen Reservierung meldet sich eine kurz angebundene Dame und kündigt zunächst das Légère Hotel in Tuttingen an. Auf Nachfrage des Testers, ob er richtig verbunden sei, stellt sich heraus, dass er die Zentrale der beiden in Tuttingen befindlichen Hotels erreicht hat, die beide von der Fibona GmbH aus Wiesbaden betrieben werden. Die Reservierung wird anschließend fachmännisch aufgenommen: Wengleich die Dame ein noch immer hörbar erhöhtes Stresslevel aufweist, stellt sie freundlich die Zimmertypen dar und punktet mit ihrem Wissen über die naheliegenden Restaurants und Freizeitmöglichkeiten. Darüber erläutert sie, dass es im Haus keine klassische Rezeption gibt, und stellt das Prinzip des Self-Check-in-Kiosks verständlich dar. Ferner heißt es, dass ein Mitarbeiter von Charly's Team täglich bis 23 Uhr für Fragen vor Ort ist und danach die Kollegen aus dem benachbarten Schwesterhotel telefonisch weiterhelfen. Zahlungsdetails werden im Gespräch jedoch nicht geklärt, sodass nach dem Überprüfen der Reservierungsbestätigung, in der auf die Notwendigkeit einer Kreditkarte für Spätreisen hingewiesen wird, ein erneuter Schriftverkehr notwendig ist, um die Kreditkartendetails zu hinterlegen.

Am Abend im Hotel angekommen begegnet der Tester nur kurz der einzigen Mitarbeiterin, die als Ansprechpartner zur Verfügung steht. Leider verpasst sie es, den Gast zu grüßen und verschwindet zügig in das an den Eingangsbereich angeschlossene Büro. Präsenz und das Verbreiten einer Willkommenskultur sehen anders aus. Am nächsten Morgen betreut eine freundliche junge Dame, gekleidet in ein Charly's-House-T-Shirt, das Frühstück. Fehl am Platz wirkt dagegen der begleitende Mitarbeiter im schwarzen Légère-Hotels-Sweatshirt, der ebenfalls am Counter und beim Frühstück präsent ist. Zwar ist dem Tester die Zusammengehörigkeit der bei-

### Daten & Fakten

- **Eröffnet:** Oktober 2016
- **Eigentümer:** Tuttinger Wohnbau
- **Hotelbetreiber:** Fibona Gruppe, Wiesbaden
- **Hoteldirektor:** Posten derzeit vakant
- **Klassifizierung:** 3 Sterne (angestrebt)
- **Mitarbeiter:** zirka 8
- **Zimmer:** 95 Design Queen, Twin und Family Rooms
- **Zimmerpreise:** ab 63,50 Euro
- **Adresse:** Am Seltenbach 2-3  
78532 Tuttingen  
[www.charly's-house.de](http://www.charly's-house.de)

Fortsetzung von Seite 1

## Im Test ...

den Betriebe mittlerweile bekannt, jedoch sollte eine gewisse Stringenz im Auftritt der einzelnen Marken auch bei Personalsynergien erhalten bleiben. Leider konnte keiner der Mitarbeiter dem Tester am Ende sagen, wer eigentlich Charly ist, und auch die Antworten im Team selbst variierten stark. Da weder im Hotel noch auf der Homepage eine vollständige Story über Charly entdeckt werden konnte, ist die fehlende Informationslage jedoch sicherlich nicht auf die Mitarbeiter zurückzuführen, sondern auf die Geschichte hinter dem Konzept, das vielleicht nicht im Kern zu Ende gedacht wurde.

**Erreichter Wert:** 65 %

### ZIMMERAUSSTATTUNG

**Erwartung:** „Clean & Minimal“, sprich unverwechselbares Design verbunden mit Komfort, verspricht Charly's House. Dazu gehören Betten mit „samtiger Wohlfühl-Bettwäsche“, als auch eine Ladestation, um „pure Energie für jegliche mobile Endgeräte zu tanken“. Dementsprechend groß sind die Erwartungen an den Schlafkomfort sowie digitale Highlights.

**Erfahrung:** Die Zimmer zeigen auf den ersten Blick, was mit dem Begriff Wohlfühl-Minimalismus gemeint ist. Die Zimmergröße ist an sich



**Gut gemeint:** Der flexible Ablagetisch macht das kleine Zimmer noch kleiner

**Mangelnde Interaktion:** Der Info-Kanal bietet keine Auswahlmöglichkeiten

**Lecker:** Die Brötchen vom lokalen Bäcker fand der Tester ziemlich gut

auf das Minimum begrenzt, sodass etwa der nett gemeinte Kofferständer zwar hilfreich für die Gepäckablage ist, aber eigentlich nur im Weg steht. Das 1,60 Meter breite Bett stellt sich dagegen tatsächlich als äußerst komfortabel heraus und kann zusammen mit der hochwertigen Bett-

wäsche durchaus mit höher positionierten Konzepten konkurrieren. Würden hier vielleicht Synergien mit dem Schwesternhotel genutzt? Jedoch muss bei einer Zimmerrate ab 59 Euro aufwärts – inklusive Frühstück – durchaus auch ein bisschen mehr geboten werden, als man es von

einem Hotel dieser Kategorie erwarten würde. Die technische Ausstattung ist mit ausreichend Steckdosen am Bett sowie USB-Outlets am Ablagebereich für sämtliche Gerätschaften des modernen Reisenden, einem Flachbildschirm und Sky-Option als hervorragend zu bewerten. Leider wurde jedoch an der Beleuchtung gespart. Mit lediglich einem Deckenlicht im Eingangsbereich sowie zwei Spots an den Bettseiten wird es dem Tester abends doch etwas zu schummrig.

Der flexible Ablagetisch samt Stuhl, der wohl auch als Arbeitsplatz dienen soll, wirkt angesichts der Zimmergröße eher beengend. In Anbetracht des großzügigen Livingrooms in der Lobby hätte auf den Stuhl auch verzichtet werden können. Die geradezu riesig wirkende, bodentiefe Dusche, durch deren Glaswand sogar Tageslicht ins Badezimmer gelangt, kann wiederum punkten, ebenso wie die Zimmersauberkeit, die der Tester selten so gut erlebt hat. Selbst die sonst so staubanfalligen Regalböden, die Zimmerecken hinter dem Bett und die Fensterbank konnten den obligatorischen Staubtest bestehen. Das gefällt und spricht für ein sehr gutes Qualitätsmanagement im Housekeeping.

Leider sind die Zimmer sehr hellhörig, sodass der Gast jederzeit registriert, wann in einem Nebenzimmer der Fernseher läuft oder das Zimmer betreten beziehungsweise verlassen wird. Hier hätte durchaus ein bisschen mehr auf den Schallschutz geachtet werden können. Die fehlende Klimaanlage wird auf der Website von Charly's House charmant mit den zu öffnenden Fenstern als „einzig wahre“ Klimaanlage entschuldigt. Das gibt Freiluftfanatikern sicherlich den passenden Durchzug, jedoch führt das vollständig zu öffnende Fenster, insbesondere in den oberen Stockwerken, zu ernstzunehmenden Sicherheitsfragen. Insgesamt präsentieren sich die Zimmer, trotz kleinerer Schwächen, als vollkommen ausreichend für einen Kurztrip und punkten vor allem durch die bedingungslose Sauberkeit. Wirklich überraschende technische Highlights blieben aber unentdeckt.

**Erreichter Wert:** 75 %

### ESSEN & TRINKEN

**Erwartung:** Entsprechend der Bed & Breakfast-Positionierung erwartet der Tester ein schlankes Gastronomiekonzept. Trotzdem muss eine Grundversorgung der Gäste gewährleistet werden, insbesondere das als „smart & lecker“ beworbene Frühstück sollte überzeugen.

**Erfahrung:** Das Angebot an Speisen und Getränken ist generell gut gelöst. Ergänzend zum Frühstücksangebot konnten dem Tester bereits bei der Reservierung ausreichend Restaurants und Lokale in der näheren Umgebung genannt

Anzeige



Allgemeine Hotel- und Gastronomie-Zeitung

präsentiert:

**NEU!**  
STARTUP-ARENA  
am 2. Eventtag

# HotelExpo

## 2018

**Kostenfreie Registrierung unter [www.hotelexpo.de](http://www.hotelexpo.de)**  
Anmeldung nur für Beschäftigte der Hotellerie und Gastronomie sowie Architekten der Branche möglich.

**29. und 30. Januar 2018, Hotel InterContinental Berlin**  
**DAS GROSSE INNOVATIONS-FORUM PARALLEL**  
**ZUM DEUTSCHEN HOTELKONGRESS**

Es erwarten Sie u. a. diese Programm-Highlights:

 Andrew Farleyce Food Trend Tours	 Harald Schmitt Schloss Freesezsee	 Andreas Romani Ideas4Hotels	 Bettina von Massenbach Oyster hospitality management
 Marianne Gybels Booking.com Booster	 Constantin Rehberg A&O Hostels	 Hubert Obendorfer Restaurant Eisvogel	 Wolfgang Müller Meat Chef

Ein Business-Event von:



Allgemeine Hotel- und Gastronomie-Zeitung



## hotelier

Chefredakteur:  
Rolf Westermann (V.i.S.d.P.)  
Redaktion: Brit Glöcke, Isabel Diez  
Graphik: Harald Maier, Kerstin Gugel  
E-Mail: [ahgz@matthaes.de](mailto:ahgz@matthaes.de)  
Internet: [www.ahgz.de](http://www.ahgz.de)

[www.hotelexpo.de](http://www.hotelexpo.de)



**Unkompliziert:** Die Family-Zimmer mit zwei Hochbetten und der Livingroom mit gemütlicher Sitzecke



Fotos: Charly's House, Tuttlingen

**Hoteltest**

**AHGZ und Treuagast** nehmen einmal im Monat ein Hotel unter die Lupe. Das Angemerkte liegt dabei auf den folgenden sieben Kriterien: Gebäude, Design, Mitarbeiter, Zimmerausstattung und -angebot, Essen und Trinken, Zusatzleistungen und Kommunikation. Bewertet wird beispielsweise, ob das Design den Anforderungen an das Produkt entspricht. Außerdem wichtig: Stehen die Mitarbeiter hinter dem Konzept? Wie ist der Service? Die Kriterien werden unter zwei entscheidenden Gesichtspunkten betrachtet: Erwartung und Erfahrung.

**Bei den Kriterien** werden die Erwartungen des Gastes an das Hotel mit der tatsächlichen Erfahrung vor Ort abgeglichen. Es entsteht somit ein komplettes Bild zwischen der Außendarstellung des Hotels und der tatsächlichen Leistung am Gast. Wieviel Prozent der möglichen Punktezahl das Hotel erzielt, steht hinter den Kriterien und zusammengefasst am Ende des Tests. Jedes Hotel erhält am Ende ein Rating. Das Rating reicht von AAA Liga der Champions bis C Zurück auf Los.

**Dem Test** liegt der Treuagast Mystery-Check zugrunde. Dieses Beratungsprodukt der Treuagast bewertet außer allgemeinen Kriterien vor allem das Hotelkonzept. Die Besonderheit eines Konzepts kann so, losgelöst von der funktionalen Seite, betrachtet werden. Der Test hat zudem den Anspruch, überdrehte oder gute konzeptionelle Ideen zu beleuchten. Ein besonderer Service: Für die getesteten Häuser besteht die Möglichkeit einer Nachbesprechung mit den Testern.

werden. Darüber hinaus profitiert Charly's House vom benachbarten Schwesterhotel, dem Legere Hotel. Hier werden Gäste von Charly's House bei Vorlage ihrer Zimmerkarte im Restaurant Faces auf ein Getränk eingeladen. Für die Grundversorgung im Hotel stehen laut Webseite ein Getränke- und ein Snack-Automat bereit. Während sich der Getränkeautomat gut gefüllt und sogar mit regionalen Bieren der Hirschbrauerei Hohner präsentiert, ist ein Snack-Angebot nirgends auffindbar. Dafür trumpft Charly's House am Morgen mit Brötchen vom lokalen Bäcker auf, die sich deutlich von Convenience-Produkten unterscheiden. Wenngleich der Tester Rührei und Speck am Frühstücksbuffet vermisst, kann die Qualität des Angebots für einen Preis von 9,50 Euro insgesamt als angemessen bewertet werden. Insbesondere durch die schmackhaften Brötchen und die Möglichkeit, sich den Kaffee im coolen Charly's-House-Becher „to go“ mitzunehmen, wird das Frühstück in positiver Erinnerung bleiben.

**Erreichter Wert:** 80 %

**ZUSATZLEISTUNGEN**

**Erwartung:** Bei einem Bed & Breakfast erwartet der Tester keine großartigen Zusatzangebote gewartet, vielmehr eine einfache, persönliche, ortverbunden gelebte Philosophie. Aber vielleicht kann Charly's House doch überraschen?

**Erfahrung:** Es kann! Speziell der Playground mit Brettspielen, Billardtisch und Kicker in Turnierqualität sowie einer Bottoms-up-Zapfanlage, bei der das Bier langsam von unten durch ein Druckventil das Glas füllt, überraschen den Tester ausnahmslos. Leider ist die Zapfanlage inklusive Fass nur für Tagungen und Veranstaltungen buchbar, stellt somit jedoch in der Kombination mit Billardtisch und Kicker definitiv ein starkes Buchungsargument für einen Abend mit Freunden dar. Das W-Lan erfüllt aktuelle Standards an

Geschwindigkeit und ist im ganzen Haus kostenlos verfügbar. Darüber hinaus bietet Charly's House in Lobby und Zimmern einen vom Fernseher aus abrufbaren Informationskanal mit Freizeittipps der Umgebung an. Dieser vermittelt einen guten ersten Eindruck, ist jedoch ohne Auswahlmöglichkeiten, sodass bei größerem Interesse keine weiterführenden Informationen über die Ziele abgerufen werden können. Das geht heutzutage sicherlich interaktiver.

**Erreichter Wert:** 85 %

**KOMMUNIKATION**

**Erwartung:** Für eine stringente Darstellung der Markenbotschaft ist es wichtig, auf allen Kanälen einheitlich und attraktiv aufzutreten. Ist Charly's House auch vor Ort so stylisch und persönlich, wie es sich online präsentiert?

**Erfahrung:** Der Markenauftritt samt Kommunikation kann durchaus als vorbildlich bewertet werden. Vom digitalen Schriftverkehr über die Infokarten auf dem Zimmer bis hin zum Aufleger des Frühstückstabletts: Überall präsentiert sich Charly's House mit personalisierten Printmedien und kann daher das Gefühl eines persönlichen, coolen Lifestyles gut vermitteln.

Vor allem der automatisierte Check-in gestaltet sich schnell und unkompliziert. Der Gast identifiziert sich mit seinem Namen, Buchungsnummer oder der E-Mail-Adresse, trägt die Daten für den Meldeschein selbst ein, unterschreibt den Ausdruck und wirft den Melde-„Bon“ in einen dafür vorgesehenen Briefkasten. Fertig! Im Check-in-Prozess generiert er über ein Magnetfeld die Zimmerkarte und gelangt damit schnell und einfach zu seinem Zimmer. Schwieriger hatte es da eine Familie, die hinter dem Tester gleich vier Zimmer einchecken wollte und dafür leider, statt einem gesammelten Check-in, den beschriebenen Vorgang viermal wiederholen musste. Dies wäre über die Eingabe von mehreren Bu-

chungsnummern gleichzeitig eleganter zu lösen. Insgesamt ist Charly's House bei der Kommunikation nah an 100 Prozent und damit in der Liga der Champions anzusiedeln, wenn da nicht immer noch die Frage wäre, wer eigentlich Charly ist. So bekommt der Tester nach dem Check-in vorbildlich eine E-Mail, in der ihn Charly bei sich willkommen heißt und die Rechnung im PDF-Format gleich angehängt hat. Zudem kommt zwei Tage nach dem Check-out die freundliche Nachfrage von Charly, wie es dem Tester bei ihm gefallen hat und mit der Bitte, doch kurz darüber bei Trustyou zu schreiben, wo Charly's House ebenso vertreten ist wie auf Instagram, Facebook und Twitter. Nur die Frage, wer denn nun Charly eigentlich ist, bleibt auch nach der Abreise weiter offen.

**Erreichter Wert:** 95 %

Anzeige

**LAUFEN**



Pusch-WC Cleanot Riva  
Design by Peter Wirtz

**Gesamtergebnis: Top-Performer (AA)**

Gebäude	90 %
Design	85 %
Mitarbeiter	65 %
Zimmerausstattung	75 %
Essen & Trinken	80 %
Zusatzleistungen	85 %
Kommunikation	95 %
<b>Ergebnis</b>	<b>82 %</b>

**Charly's House** in Tuttlingen zeigt sich als gelungene Auffrischung eines Bed & Breakfast-Hotels. Außer der offen bleibenden Frage nach dem Hintergrund des Namensgebers Charly, kann die versprochene Markenbotschaft von der Hardware des Hotels gut vermittelt werden. Vor allem der Tagungs- und Aufenthaltsraum „Playground“ ist ein witziges Detail, das auch bei der weiteren Expansion des Konzepts sicherlich an anderen Standorten, wie künftig etwa in Leipzig (2019), überzeugen wird.

Optimierungspotenzial sieht der Tester dennoch, etwa bei der ohnehin schon sehr eingeschränkten Gast-Mitarbeiter-Interaktion, die den vollumfänglichen Charly-Spirit jederzeit umfassen sollte. Und auch beim Food & Beverage-Angebot, das, wenn schon beworben, auch vor Ort die entsprechenden Speisen und Getränke bereithalten sollte.

Alles in allem gebührt Charly's House Respekt für die Hardware und das Konzept, sodass es insgesamt die Top-Performer-Wertung erhält.

- AAA > 90% = Liga der Champions
- AA > 80% = Top-Performer
- A > 70% = Performer
- BBB > 60% = Hoffnungsträger
- BB > 50% = Fragezeichen
- B > 40% = Low-Performer
- CCC > 30% = Anfänger
- CC > 20% = Fragwürdig
- C > 10% = Zurück auf Los.