



Das Duo an der Idsteiner Tournesol-Spitze: Hermann Pacher (links) und Enrico Kudlich im Außenbereich des Allwetterbades. Foto: wita/Udo Mallmann

## „Schreiben schwarze Zahlen“

**TOURNESOL** Neuer Geschäftsführer Hermann Pacher will Kundenkritik sehr ernst nehmen

Von  
Volker Stavenow

**IDSTEIN.** „Als ich die Geschäftsleitung im Idsteiner Tournesol im vergangenen April übernommen habe, war mein Ziel, bereits im Mai schwarze Zahlen zu schreiben. Das habe ich nicht geschafft, aber seit vergangenem Juni schreiben wir schwarze Zahlen.“ Hermann Pacher, der neue Chef im Vorzeige-Allwetterbad, nimmt kein Blatt vor den Mund, sei es, wenn es um gute, sei es, wenn es um schlechte Nachrichten geht.

Pacher ist ein Profi: Nach seinem Einsatz in leitender Stellung bei Event-Organisationen am Nürburgring lernte er dort Alexander Hackl, einen der Geschäftsführer der Tournesol-Energie- und Freizeit-Anlagenbau GmbH kennen. Hackl holte Pacher nach Idstein, als Nachfolger des Ehepaars Klee. Seit 1. April dieses Jahres trägt Pacher Verantwortung im Tournesol und macht keinen Hehl daraus, dass ihm vieles nicht gefiel, was er bei seinem Antritt registrierte. „Die betriebswirtschaftlichen Zahlen waren nicht so, wie wir sie uns vorgestellt haben. Bei einem solchen Millionen-Projekt wie dem Tournesol kann man nicht immer drauflegen.“

Er macht es an einem einfachen Beispiel deutlich: „Man kann ein Schnitzel, das im Einkauf fünf Euro kostet, nicht für 4,50 verkaufen!“ Pacher nimmt aber die Klees in Schutz, wenn das Ehepaar mit Missmanagement in Verbindung gebracht wird. „Die Klees haben andere Qualitäten.“ Mi-

chelle Klee ist nach Pachers Worten noch immer Gesellschafterin im Tournesol.

Hermann Pacher hat für alle Betriebsbereiche im Tournesol Prognoseplanungen erstellt, damit den heute 104 Mitarbeitern deutlich wird, wohin er mit seiner Mannschaft will. Das hat auch Auswirkungen

» Bis Ende 2011 wollen wir 3000 Abonnenten erreichen. «

HERMANN PACHER,  
Tournesol-Geschäftsführer

auf die gesamte Personalstruktur: Die Personalstärke sank von 138 auf 104, und auch innerhalb der Abteilungen wurden Posten mit anderen Personen besetzt, damit es im Ablauf besser rund läuft als bisher.

Denn, dass es nicht immer rund läuft, wissen Pacher und sein Assistent Enrico Kudlich sehr wohl. „Beim Service und der Sauberkeit gab es beim Start Probleme. Das wissen wir, und wir arbeiten daran jeden Tag“, so Kudlich. Inzwischen ist das Tournesol-Personal direkt verantwortlich für die Sauberkeit, keine Fremdfirma mehr. Wo sich viele Tournesol-Kunden früher nicht ernst genommen fühlten, weil es kein sogenanntes Beschwerde-Management gab, hat Pacher angesetzt. „Wir wollen, dass sich unsere Kunden bei uns wohlfühlen, darum nehmen wir Kritik und Anregungen natürlich auf, sprechen gerne persönlich mit den Leuten und versuchen, die Wehwehchen so schnell wie mög-

lich abzustellen.“ Aber die Tournesol-Leiter müssen sich nicht nur mit Wehwehchen beschäftigen, sondern auch mit handfester Kritik aus den Reihen der inzwischen 2400 Abonnenten. Immer wieder traten Klagen über Sauberkeit, Service, hohes Preisniveau, unflexible Preisstruktur oder mangelnde Qualität bei der Kompetenz des Personals auf. „Glauben Sie mir, wir arbeiten täglich hart daran, unsere Kunden zufriedenzustellen. Dass dies nicht immer ganz gelingt, ist klar.“ Pacher verweist darauf, dass es inzwischen von Kunden angeregte Beschattungen im Fitnessbereich gibt, die dortigen Bildschirme funktionieren, die Klimaanlage im Spinning-Raum verbessert wurde und demnächst in den Umkleidekabinen wieder Föhne für die Besucher liegen. „Al-

» Beim Service und der Sauberkeit gab es beim Start Probleme. «

ENRICO KUDLICH, Assistent

les Dinge, die wir nach Kundenhinweisen umgesetzt haben.“

Besonders sauer reagierten zahlende Mitglieder der „Tournesol-Familie“, als die Gese- g von einem Tag en das sogenann- , auf dem die Abonnenten für ihre Besuche im Bad Zeitgutschriften erhielten, abgeschafft wurde. „Das war von unserer Seite wirtschaftlich einfach nicht durchzuhalten. Wir mussten uns entscheiden, ob wir die Abo-Prei-

se erhöhen oder diese Zeitkonten abschaffen“, sagt Pacher ganz offen. Diese Zeitkonten waren laut Tournesol-Chef zwar nicht Bestandteil des Vertrages mit der Stadt, dafür aber in den Verträgen der Tournesol-Kunden. „Wir wissen, dass dies ein einseitiger Vertragsbruch von uns ist, aber wir können es nicht ändern.“ Dass inzwischen auch die normalen Abo-Preise angehoben wurden, ist für den Chef normal: „Das andere waren ja reine Einführungspreise.“

Trotzdem sehen Pacher und Kudlich das Tournesol auf gutem Wege. „Bis Ende 2011 wollen wir 3000 Abonnenten erreichen.“ Als teures „Abzocke-Schwimmbad“, wie es böse Zungen auch behaupten, sehen Pacher und Kudlich das Allwetterbad nicht. „Wo bekommen Sie diese umfassenden Angebote zu diesen Preisen sonst in der Region? Und ich habe mich in anderen Studios umgesehen und weiß, wovon ich rede“, stellt Pacher klar.

Hinter der Kulisse des Tournesol gehen die Überlegungen für neue Preisstrukturen ab kommendem Oktober weiter. „Wir diskutieren, ob wir ein Abendticket für Sauna und ein Frühsporler-Tag montags bis freitags bis zwölf Uhr einführen.“ Allerdings ist das noch nicht beschlossen. Nicht vom Tisch, aber bisher wegen der Finanzierung noch nicht umgesetzt, ist die Tournesol-Idee, neben dem Bad ein Hotel zu bauen. „Wir hätten es im Bad sicher leichter, wenn wir dieses Vorhaben umsetzen“, ist sich Pacher sicher.