

## **Zwischen Bentleys, Beluga Kaviar und Bädern aus Marmor**

**Interview mit Nicole Ebner und Thorsten Jordan, beide Head of VIP-Service & Protocol bei Fraport**

Nach zweijähriger Bauzeit und der Investition eines zweistelligen Millionenbetrags wurde am Flughafen Frankfurt im Terminal 1 eine weitere VIP Lounge eröffnet, die neue Maßstäbe setzt. Die Ausstattung der 1.300 Quadratmeter entspricht der eines Fünf-Sterne-Hotels und verspricht vor allem Individualität, Exklusivität und Diskretion. Mit der neuen VIP Lounge reagiert Fraport auf die erhöhte Nachfrage nach VIP Services. Für das kommende Jahr rechnet der Flughafen mit Spitzen von täglich 260 Gästen. Ein Interview mit Nicole Ebner und Thorsten Jordan, beide Head of VIP-Service & Protocol bei Fraport über die Ausstattung der VIP Lounge, deren Besonderheiten, tierische Gäste und Kamelmilchschokolade.

### **Was bietet die neue VIP Lounge und was sind die Besonderheiten?**

**Nicole Ebner:** Besonders ist vor allem, dass Gäste zwischen Privatsphäre und Gesellschaft wählen können. Es stehen acht private Suiten unterschiedlicher Größe und Ausstattung zur Verfügung, denn unsere Gäste legen häufig sehr viel Wert auf absolute Diskretion. Top-Prominente können vollkommen „unerkannt“ ihre Suite erreichen. Wer es geselliger mag, kann sich in der Clublounge mit Bar, der Smoking Lounge oder in der Gaming Area aufhalten. Als Treffpunkt für Delegationen und Geschäftsmeetings steht eine Konferenzlounge zur Verfügung.

### **Was sind die Besonderheiten der Ausstattung?**

**Thorsten Jordan:** Es wurden nur hochwertige Materialien für das Interieur verwendet. Die Wände sind in großen Teilen mit Stoffen bespannt, in den Bädern wurde ausschließlich Marmor verwendet. Von Kinderspielzeug, über Fußwaschbecken, Badewanne bis hin zum Tischkicker oder Cigar Lounge - ein durchweg exklusives, entspanntes und kurzweiliges Reiseerlebnis ist durch die VIP-Services garantiert. Wir setzten konsequent auf warme Farben, Stofflichkeit und Kunst, weil dies unseren Ansatz unterstützt, ein Höchstmaß an exklusiver Privatsphäre, Geborgenheit und Entspannung an einem durch und durch mobilen Ort zu schaffen.

### **Wer besucht die VIP Lounge und nimmt die Services in Anspruch?**

**Nicole Ebner:** Rund 50 % unserer Kunden kommen aus Europa, davon die meisten aus Deutschland. Der Rest verteilt sich auf die Golfregion, GUS-Staaten, China und die USA. Los Angeles bezeichnen wir dabei als „Trunk Route“, also eine Strecke, die besonders häufig geflogen wird, insbesondere von Hollywood Stars. Die Gästestruktur richtet sich mehr oder weniger nach einem weltweiten Eventkalender. Finden große Filmfestspiele statt, begrüßen wir vermehrt prominente Schauspieler, bei Sportveranstaltungen Profisportler und bei wirtschaftspolitischen Veranstaltungen wie dem Weltwirtschaftsforum die

bekanntesten CEOs. Das klassische diplomatische Protokoll sorgt natürlich für einen nach wie vor hohen Anteil unserer Gäste. Frankfurt ist neben Berlin der bedeutendste Standort ausländischer Vertretungen in Deutschland. Nicht zuletzt wegen des Flughafens, der diplomatische Beziehungen in die ganze Welt ermöglicht.

### **Welche Möglichkeiten des Entertainments gibt es?**

**Thorsten Jordan:** Jede Suite verfügt selbstverständlich über einen Fernseher und eine Auswahl internationaler Magazine und ausgesuchter Bildbände. Der gesamte Loungebereich ist mit Highspeed W-LAN ausgestattet. Darüber hinaus haben wir eine Gaming Lounge mit Spielkonsolen, Tischkicker und klassischem Flipper eingerichtet. Wer möchte kann aber auch die Lounge verlassen und ein wenig shoppen gehen. Wer lieber in seiner Suite einkauft, kann die Waren in die Lounge bestellen. Und alle, die nur ein wenig entspannen möchten, verwöhnen wir gerne mit kleinen Köstlichkeiten oder sehr beliebten Klassikern - z.B. einer Weißwurst und einem Weizenbier. Frisch Gezapftes gibt es an unserer Bar. Whiskeys und die passende Zigarre in der Cigar Lounge.

### **Welches kulinarische Angebot gibt es?**

**Nicole Ebner:** Es werden täglich frische Speisen zubereitet. Über unsere Kooperationspartner können Gäste bei uns frischen Kaviar von Qiandao bis Beluga genießen und erwerben. Speziell ist sicherlich auch die Kamelmilchschokolade, die wir anbieten. Unsere asiatischen Gäste legen beispielsweise großen Wert auf typisch-deutsche Küche.

### **Waren auch schon prominente Vierbeiner zu Gast?**

**Thorsten Jordan:** Wir hatten bereits viele prominente Tiere bei uns. Vom Transport seltener Arten in Zusammenarbeit mit großen Zoos bis zu den Hunden von Cesar Millan, dem bekannten Hundeprofis.

### **Können Sie aus dem Nähkästchen plaudern?**

**Nicole Ebner:** Vor kurzem hat eine bekannte Rockband mit einigen Kollegen im Brückenbauwerk ein Liedchen angestimmt. Sehr zur Belustigung der im Gate wartenden Gäste. Wir haben einen Gast aus einem europäischen Königshaus, der die Linsensuppe einer Mitarbeiterin liebt. Die bekommt er natürlich immer gekocht. Ein sehr bekanntes IT-Girl hat sich einmal rührend einer Schülerpraktikantin angenommen. Nachdem wir diese vorgestellt hatten, durfte sie die komplette Aufenthaltsdauer mit ihr verbringen - inklusive vieler Selfies.

### **Wie äußern sich Individualität, Exklusivität und Diskretion konkret?**

**Thorsten Jordan:** Das beginnt schon mit der Anreise zum Flughafen. VIP-Gäste können aus unserem Fuhrpark zwischen allen großen Autoherstellern wählen, darunter ist auch ein Bentley Mulsanne. Über eine exklusiv abgeschrankte Vorfahrt

werden die Gäste zum Flughafengebäude gebracht und dort von einem persönlichen Betreuer in Empfang genommen. Sie nutzen eine Sondersicherheitskontrolle, können alle Formalitäten in der Lounge erledigen und müssen sich um nichts kümmern. Der persönliche Betreuer checkt ein, organisiert die Gepäckabschnitte und die Aufgabe des Gepäcks. Selbstverständlich kümmert er sich auch um alle weiteren Wünsche des Kunden. Und das alles in einem sehr privat anmutenden Ambiente - gemäß unserem Motto: FRA VIP-Services - Your Personal Luxury.