



PRINCESS CRUISES

Der Concierge in der Hosentasche

VON HEIKE KLAUER

Crucero ist aufgebrochen, sich die neuen Services auf Regal Princess anzuschauen. Darunter ein Chip für alle Fälle sowie angekündigte deutschsprachige Ansprechpartner an Bord.

Der Wodka rinnt die Kehle runter. Was anfangs eine Herausforderung ist – schon zu Beginn des Mittagessens Hochprozentiges zu trinken – stellt sich als praktisch heraus. Schließlich wärmt er angenehm von innen auf, an diesem bedeckten nur 11°C kühlen Tag, an dem wir St. Petersburg erkunden möchten. Wie genau man das russische Nationalgetränk zu sich nimmt, hat uns unser Tourguide – eine historisch und kulturell sehr versierte Dame – bereits im Bus vor der Ankunft hier im Restaurant auf perfektem Englisch mitgeteilt: Zum Essen und auf einen Schluck. Außerdem steht für jeden von uns ein Glas Champagner bereit sowie ausreichend Mineralwasser. Am Nachmittag dann geht es in die Eremitage, eines der bedeutendsten Museen der Welt. Und da diese prunkvolle, lebendige und vielfältige Stadt so reich an Kultur und Geschichte ist, werde ich auch am zweiten Tag eine Tour machen, um mir den Katharinenpalast sowie den Petershof anzuschauen. Mein Schiff, die

Regal Princess, die seit Mai 2014 die Flotte von Princess Cruises ergänzt, bleibt über Nacht im Hafen von St. Petersburg.

MAN SPRICHT (NICHT IMMER) DEUTSCH

Der Ausflug selbst wurde bereits vor der Reise über Princess Cruises für etwa 180 Dollar gebucht. In der deutschsprachigen Variante; da ich im Vorfeld von der Reederei informiert wurde, dass es in deutscher Sprache verfügbare Services an Bord sowie einige deutschsprachig geführte Ausflüge geben sollte. Das will ich also nun genauer unter die Lupe nehmen. Leider erfahre ich recht schnell, dass das Angebot noch ausbaufähig ist. So kann ich mir zum Beispiel kein Bild über die – ursprünglich gebuchte – St. Petersburg-Tour in deutscher Sprache machen, da diese nicht statt findet. Am Morgen des Ausflugs frage ich am Sammelpunkt nach der deutschsprachigen Tour und man sagt mir, es gäbe keine. Ich wurde automatisch in die englischsprachige Hauptgruppe eingeteilt.

CREDITS: © PRINCESS CRUISES (2), HEIKE KLAUER (3)

An der Rezeption bekomme ich am Anreisetag die Info, es gäbe niemanden, der deutsch spräche. Ein Zeichen dafür, dass die Neuerungen noch nicht an alle Mitarbeiter kommuniziert wurden? Im Laufe der Reise werde ich auf zwei deutschsprachige Mitarbeiter stoßen, die mir gern weiterhelfen.

An der Rezeption bedarf es nach meiner Erfahrung auch bei späteren Anfragen großer Mühe, bis man die jeweiligen Ansprechpartner davon überzeugt hat, dass sie wirklich Kollegen im Team haben, die des Deutschen mächtig sind.

Die Bordzeitung, die allabendlich auf den Kabinen liegt und über alle Veranstaltungen und Aktionen an Bord und über wichtige Infos für den nächsten Tag informiert, ist auf dieser Reise und für mich offenbar ausschließlich in Englisch verfügbar.

Auch im Restaurant muss ich jeden Tag aufs Neue nach der Speisekarte in deutscher Sprache fragen – und jedes Mal dauert es einige Zeit, bis sie gebracht wird. Es scheint stets eine Überraschung für das Personal zu sein.

Aus meiner Sicht wird Princess Cruises noch nicht dem eigenen Anspruch, einen perfekten Service auf Deutsch zu bieten, gerecht. Und es könnte so einfach sein, da noch eine andere Sache ins Spiel kommt...

... DAS OCEAN MEDALLION

Die derzeit innovativste technische Neuerung von Princess Cruises ist das Ocean Medallion – eine Art Münze mit integriertem Chip. Das Medallion trägt man an einem Bändchen um den Hals oder einfach in der Hand- oder Hosentasche. Schmuckvolle Ketten und Armbänder für das Medallion können im Bordshop gekauft werden. Das Ocean Medallion verspricht einen bequemen Aufenthalt an Bord und bietet mittels einer dazugehörigen App, dem Ocean Compass, einen elektronischen Concierge, der bei der Orientierung auf dem Schiff behilflich sein soll.

So heißt es im Infotext dazu: „Über den Ocean Compass erhalten Sie z.B. Informationen darüber, wann und wo Ihr nächster Kurs stattfindet und wie Sie von Ihrem aktuellen Standort dorthin gelangen. Sie können Familienmitglieder und Freunde auf dem Schiff lokalisieren und sich von der Crew mit Köstlichkeiten verwöhnen lassen, die auf Ihre persönlichen Präferenzen zugeschnitten sind. Das Ocean Medallion ermöglicht Ihnen auch, Getränke und Speisen zu bestellen, die Ihnen an Ihrem aktuellen Standort oder an einem Ort Ihrer Wahl serviert werden.“

APPS BESSER SCHON ZU HAUSE INSTALLIEREN

Ich kann diese Services während meines Aufenthalts auf dem Schiff leider nicht ausprobieren. Allerdings habe ich die App auch nicht vor dem Besuch an Bord installiert, sondern versuche das erst vor Ort – es gibt technische Störungen, von denen man mir auf Nachfrage hin berichtet und die im Laufe meines fünftägigen Aufenthalts leider nicht behoben werden können.

DAS SCHMUCKSTÜCKCHEN FUNKT

Die Funktionen, die auch ohne die App laufen, kann ich testen. Das Medallion als Kabinenschlüssel entriegelt die Zimmertür bereits kurz bevor ich vor ihr stehe und erspart das Benutzen einer Schlüsselkarte. Auch das Bezahlen damit klappt. Allerdings nicht in jedem Restaurant, ohne das Medallion vorzuzeigen – immerhin sendet dieses kleine Gerät offenbar eigenständig Signale.

Bei einem Shopbesuch werde ich von einem Mitarbeiter sogar mit Namen begrüßt, der diesem auf dem Kassenterminal angezeigt wird, obwohl ich das Medallion noch in der Handtasche habe.

Die Identifikation – und da kommen wir wieder zurück zur deutschsprachigen Speisekarte – scheint jedoch nicht überall gewährleistet zu sein. Sonst hätte man mir, spätestens nach dem ersten Restaurantbesuch, die Karte sofort und ohne Aufforderung gereicht. Ein Device, das gerade den Kellnerinnen und Kellnern anzeigt, wer da vor einem sitzt und welche Wünsche der Gast hat, wäre doch das Mega-Feature, oder nicht?

Trotz all dieser erfahrenen Unzulänglichkeiten ist die herausragende Freundlichkeit der Mitarbeiter, ob in den Restaurants, in den Shops oder des Housekeepings hervorzuheben. Die zuvorkommenden Menschen erfüllen den Gästen so gut wie jeden Wunsch und bleiben auch bei weniger umgänglichen Mitreisenden noch geduldig und nett.

Abgesehen von der für mich nicht nutzbaren App und dem aus meiner Sicht noch zu optimierenden deutschsprachigen Service ist eine Reise mit Princess Cruises ein großes Vergnügen, gerade wegen des internationalen Flairs, der klassischen Art der Kreuzfahrt mit zwei Galaabenden auf einer 7-tägigen Reise und dem hochwertigen Interieur. Und: Die klassische Bordkarte ist noch nicht abgeschafft, wenn man will, kann man auch ohne ständig seine Daten aus der Tasche zu funken, Urlaub an Bord von Princess Cruises machen. ■

Von Oben:
Ocean Medallion in
der Standardversion;
als Armspange oder
Kette bekommt
man ein Medallion
im Bordshop;
St. Petersburg, hier
der Katharinenpalast,
ist immer eine Reise
wert; Regal Princess

