**Kreuzfahrtbericht DEU 022**

**21.04.2018 – 13.05.2018**

**„Große Westeuropa-Azoren-Kanaren-Kreuzfahrt“**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Hafen** | **Geplant**  **Ankunft Abfahrt** | | **Tatsächlich**  **Ankunft Abfahrt** | |
| **21.04.** | **Hamburg** |  |  |  |  |
|  | **tatsächlich Ijmuiden** | 10.00 |  |  |  |
| **22.04.** | **Ijmuiden** |  | 06.00 |  | 05.55 |
| **22 .04.** | **Seetag** |  |  |  |  |
| **23.04.** | **Falmouth** | 09.00 | 16.00 | 07.52 | 16.00 |
| **24.04.** | **Ringaskiddy** | 08.00 | 14.00 | 08.04 | 13.49 |
| **25.04.** | **Seetag** |  |  |  |  |
| **26.04.** | **Seetag** |  |  |  |  |
| **27.04.** | **Praia da Vitoria** | 12.00 | 23.00 | 11.30 | 22.50 |
| **28.04.** | **Ponta Delgada** | 08.00 | 18.00 | 06.58 | 17.44 |
| **29.04.** | **Seetag** |  |  |  |  |
| **30.04.** | **Porto Santo / – Reede -** | 08.00 | 14.00 | 07.00 | 14.02 |
| **30.04.** | **Funchal** | 18.00 |  | 16.45 |  |
| **01.05.** | **Funchal** |  | 17.00 |  | 16.53 |
| **02.05.** | **Santa Cruz de la Palma** | 10.00 | 20.00 | 09.19 | 20.00 |
| **03.05.** | **Santa Cruz de Tenerife** | 07.00 | 17.00 | 06.55 | 17.01 |
| **04.05.** | **Arrecife** | 08.00 | 15.00 | 07.26 | 14.40 |
| **05.05.** | **Agadir** | 07.00 | 20.00 | 06.32 | 20.52 |
| **06.05.** | **Seetag** |  |  |  |  |
| **07.05.** | **Lissabon** | 08.00 | 14.00 | 07.10 | 13.54 |
| **08.05.** | **Vigo** | 10.00 | 17.00 | 09.25 | 17.06 |
| **09.05.** | **Seetag** |  |  |  |  |
| **10.05.** | **St. Helier - / -Reede -** | 08.00 | 14.00 | 07.36 | 08.33 |
| **11.05.** | **Dover** | 06.00 | 17.00 | 05.48 | 17.12 |
| **12.05.** | **Amsterdam** | 09.00 | 14.00 | 08.06 | 14.19 |
| **13.05.** | **Bremerhaven** | 09.00 |  | 07.54 | 18.24 |

**Staffliste**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SCHAEDEL | CHRISTOPH | CD | 21.04.2018 | 8040 |
| THIELEN | SUSANNE | SEKRETARIAT | 21.04.2018 | 4001 |
| PFEIFER | CHRISTIAN | BRB-LEITUNG | 21.04.2018 | 4002 |
| SPALEK | ISABELLA | BRB | 21.04.2018 | 4003 |
| SPRENGEL | ELKE | BRB | 21.04.2018 | 4037 |
| HOYER | ARNO | KREUZFAHRTBERATUNG | 21.04.2018 | 4003 |
| ARBABHA | SCHAHNAZ | KREUZFAHRTBERATUNG | 07.05.2018 | 4086 |
| TEICHMANN | CHRISTEL | INFORMATION | 21.04.2018 | 4004 |
| SPRECKELMEYER | ERIKA | BETTENBUCH, HOSPITAL | 21.04.2018 | 4081 |
| GEBAUER | DOERTE | GOLD-SERVICE HOSTESS | 21.04.2018 | 4082 |
| GEBAUER | LISA-MARIE | SPORT, ANIMATION | 21.04.2018 | 4083 |
| SCHMITZ | ANNIKA-PETRA | SPORT, HOSPITAL | 21.04.2018 | 4084 |
| FLURY | DANIEL | TV, LANDGANGSINFOS | 21.04.2018 | 4085 |
| JESKE | THOMAS TOBIAS | ANIMATION, INFO | 07.05.2018 | 5082 |

**Gruppen**

-/-

**Aussteiger  
28.04.2018 Ponta Delgada:** Lisa und Dörte Gebauer  
**07.05.2018 Lissabon:** Eheleute Zilisch, BN 502 809  
**13.05.2018 Bremerhaven:** Lazlo Nagy (Showensemble)

**Einsteiger  
07.09.2018 Lissabon:** Lisa und Dörte Gebauer

**Altersstatistik**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Age Between** | **Count** |  | **%age** |
| 0 to 20 years | 1 | 0,22 |
| 21 to 40 years | 9 | 2,01 |
| 41 to 60 years | 52 | 11,63 |
| 61 to 70 years | 158 | 35,35 |
| 71 to 80 years | 189 | 42,28 |
| 81 to 90 years | 35 | 7,83 |
| 91 to 100 years | 3 | 0,67 |
| **Figure Total** | **447** | **100,00** |
| **Total Guests** | **516** |  |  |
| Average Age | **71,82** |  |  |
|  |  |  |  |

**Kapitän**: Hubert Flohr

**Hotelmanager**: Andreas Vespermann

**Schiffsarzt**: Dr. Karl-Ludwig Kraemer

**ROUTE**

**21.04. Ijmuiden**

Ein Tag für die Geschichtsbücher. Vom schwimmenden Studentenwohnheim auf MS Deutschland Kreuzfahrtschiff Niveau innerhalb von 7 Stunden. HAMMER! Ein großes DANKE an ALLE Beteiligten. Nicht so förderlich waren die Kommentare der Busfahrer, welche den Gästen mehrfach unter die Nase rieben, dass Sie langsam fahren und ja viele Pausen machen müssten, damit sie nicht früher als 19.00 Uhr am Schiff sind.  
Verständlicherweise konnten in dieser Übergabezeit (100t von SAS off-load (ihr letzter Container verließ kurz vor 17.00 das Schiff) und 17 Trucks von Sea Chefs und Phoenix) nicht alle Annehmlichkeiten auf den Kabinen verteilt werden. Dies wurde innerhalb der ersten 2 Tage dann auf das Svollständiges Set-Up aufgestockt.   
Natürlich waren viele Gäste von ihrer dann doch langen Anreise müde und erschöpft und machten ihren Unmut deutlich.  
(Bericht an M. Schulze)

**23.04. Falmouth**

Pünktlich um 08.00 Uhr waren wir fest an der Pier. Stbd. Seite hatten wir wieder die Glasmüllhalde und das Royal Navy Schiff – nicht so ein toller Eindruck. Auf der Backbord-Seite hingegen lächelte uns das Städtchen zu. Toller Blick auf die kleine Marina und das Schifffahrtsmuseum. Bevor die Gäste von Bord gehen konnten gab es die Reisepass-/Personalausweiskontrolle. Relativ zügig. Gäste kamen vor ihrem Ausflug dort vorbei. Es wurde ein kostenloser Shuttle vom Anleger ins Städtchen (Schifffahrtsmuseum) von der Stadt bereitgestellt. Mitarbeiter der lokalen Tourismusbehörde waren vor Ort.

Am Abend fand unser Willkommens -Cocktail-Abend statt. Hier erklärte Captain Flohr nochmals die geänderte Ankunft in Ijmuiden.

**24.04. Ringaskiddy**

Pünktliche Ankunft bei grauem irischem Frühlingswetter (11 Grad und Regen). Unsere ursprüngliche Liegestelle war durch die Norwegian Brakeaway belegt, sodass wir auf der anderen Seite der Bucht festmachten. Man konnte die Anlegestelle gut erkennen, dennoch zog sich der Weg bis dorthin gute 25 km. Ein Shuttlebus wurde angeboten.

Die Pier war recht groß, aber von großen rutschigen Schienen gekennzeichnet. Diese wurden partiell mit großen Platten abgedeckt. Das einzige Highlight in Ringaskiddy waren die 2 großen Viagra Fabriken, sonst gabs nix.

**27.04. Praia da Vitoria**

Überpünktliche Ankunft (11.30 Uhr) bei Sonnenschein und 19 Grad. Balsam für die Seele. Bis ins Städtchen etwa 4 km. Ein Shuttlebus zum Preis von 5,- Euro pro Person wurde angeboten.  
Eine große Pier, welche wir uns mit einigen Containern teilten. Am Abend kam die Folklore Gruppe: „Grupo Folclorico Modas Da Nossa Terra“ mit 27 Personen an Bord und unterhielt unsere Gäste im Kaisersaal.

**28.04. Ponta Delgada**

2 Tage vor Ankunft wurden wir vom Hafen Agenten angefragt ob wir schon 1 Stunde früher ankommen könnten, da um 08.00 (unsere eigentl. Ankuftszeit) die Norwegian Jade geplant ist. Somit waren wir bereits kurz nach 07.00 LT fest. Wir lagen an der Außenpier (ebenfalls wegen der Jade am Terminal) 2,5 km bis ins Städtchen. Das Laufen im Hafengelände ist nicht gestattet, dennoch wurde der „Shuttlebus“ berechnet.

**30.04. Porto Santo**

Überpünktlich haben wir den Anker vor Vila Baleira (ca. 1,5 km entfernt) zu Wasser gelassen. Die Tenderbootstrecke betrug knapp 10 Min. Am Anleger war eine kleine Touristeninfo aufgebaut. Mit dem ersten Gäste Tender haben sich dann auch ein paar Taxen eingefunden. Ein schöner Spaziergang am Strand war möglich. Zum Baden allerdings noch etwas frisch (Außentemperatur: 18-20 Grad). Etwas mehr als die Hälfte unserer Gäste nutzte die Gelegenheit des privaten Landganges.

**30.04./01.05. Funchal**

Nach schöner Panoramafahrt entlang der Küste Madeiras waren wir bereits um 16.30 Uhr an der Lotsenstation vor Funchal und eine gute Halbestunde später fest. Unsere Anlegestelle Molhe da Pontinha Süd (gleich die allererste – am weitesten weg von der Stadt) – Grund: mit uns im Hafen die Saga Saphire und später kam dann das Segelschulschiff der Port. Marine die NRP Sagres an die Nord-Pier.

Am Abend des 30.04. fanden dann Abendausflüge statt. Später wurde in den Mai getanzt.

Am 01.05. fanden wie geplant Ausflüge statt. Gäste die privat in die Stadt wollten konnten nur auf den von uns angebotenen Shuttlebus zurückgreifen, da kein Taxi zu bestellen war  
(01.Mai = Taxizentralen gehen nicht mal ans Telefon).

Zum Auslaufen spielte Julia Gräber unsere Auslaufmelodie live auf der Geige am Achterdeck vor der Kulisse Funchals. Toll.

(Umstellung des Menüs im Spezialitäten Restaurant 4 Jahreszeiten)

**02.05. Santa Cruz la Palma**

Um 09.30 Uhr haben wir bei strahlend blauem Himmel und 21 Grad fest gemacht an der Ostpier. Zügige Freigabe. Eine Bimmelbahntour am VM. Viele Gäste nutzten die Gelegenheit privat ins Städtchen zu gehen (entlang der blauen Linie, durch das kleine Terminal hindurch).Bei der Rückankunft der Ausflüge durften die Busse nicht bis vors Schiff fahren, sondern die Gästen mussten vor dem Terminal aussteigen.

**03.05. Santa Cruz de Tenerife**

Pünktlich um 07.00 Uhr haben wir an der Muelle Ribera 2 AL (am Terminal – Pole Position) fest gemacht. Bei Ankunft noch etwas grau und Nieselregen, dies klarte am Tag über auf. Da ein Feiertag war (Dia Cruz – Tag des Kreuzes) waren alle öffentlichen Einrichtungen (inkl. Einkaufsmöglichkeiten geschlossen). Gut 2/3 der Nicht-Ausflugsgäste nutzten die Lage für einen kleinen Spaziergang durch die Stadt.

**04.05. Arrecife / Lanzarote**

Um kurz nach 07.30 Uhr waren wir fest an der Pier. Jede Menge Taxen standen bereit. An der Santa Maria vorbei ging es ins schneeweiße Städtchen. Sonne aber frischer Wind 17 Grad. Pünktliche Abfahrt. Am Abend fand die Premiere unseres Great-Gatsby-Mittelgala-Abends statt. Toll. Ein riesen Erfolg. Alle haben super zusammengearbeitet und es gemeinsam zu einem riesen Happening für unsere Gäste werden lassen. Von 20er Jahre Live-Musik im Foyer mit Sekt und Fotoaktion, über 20er-Dinner Menu (inkl. Kellner im Frack) über Captains-Handshake bis hin zur großen Great-Gatsby Galashow (Premiere) mit anschließendem Geburtstagsfeuerwerk. Ein rundum gelungener Abend.

**05.05. Agadir / Marokko**

Um 06.42 Uhr waren wir fest an der Pier von Agadir. Reibungslose Freigabe (15 Min). Bemerkenswert, dass der MARSEC Level in Marokko auf 1 heruntergesetzt wurde. Dadurch ergaben sich für unsere Gäste keine extra Kontrollen. Der Weg zwischen Schiff und Bussen / Taxen war sehr uneben. 2 große Schienen mussten überquert werden (Dies haben wir schiffsseitig mit Holzplatten provisorisch abgedeckt). Neben dem Schiff standen 5 große Kräne, welche die Aussicht etwas bzw. etwas mehr einschränkten.

**07.05. Lissabon**Nach einer atemberaubend schönen Einfahrt / Passage entlang des Tejo (in den Sonnenaufgang hinein) haben wir um kurz vor 08.00LT festgemacht am Terminal Cruceiros de Santa Apolonia. Die Busse standen 50 m vor dem Schiff. Durch das kleine Hafenterminal ging es hinaus auf den Busparkplatz. Dahinter gleich das Städtchen. Traumhafter Liegeplatz. Die morgentliche Idylle wurde je unterbrochen als die Costa Mediterranea und die Ventura vor uns an der Pier fest machten.  
Auslaufen bei Sonne und 25 Grad.  
Viele Gäste merkten (zum Teil verärgert) an, dass man in so einer Stadt länger bleiben muss, als nur ein paar Stündchen.

**08.05. Vigo / Spanien**

Pünktlich und bei Sonnenschein haben wir unsere Anlegestelle vor dem charmanten Antlitz des Städtchens erreicht. Viele Gäste nutzten die kurze Distanz in die Stadt und in das Shoppingcenter gleich gegenüber des Terminals (Achtung: Das Shoppingcenter ist zu 50% leer). Da wir etwas weiter hinten liegen mussten (vor uns machte die Costa Mediterranea fest) betrug der Weg durchs Terminal zu den direkt davor parkenden Bussen knapp 500 m.

**10.05. St. Helier / Jersey**

20 Knoten Wind und 1,5 m Schwell haben MS Deutschland vor St. Helier in eine ordentliche Rollbewegung versetzt. Trotz 4 Schekel Ankerkette im Wasser haben wir uns ganz schön hin und her bewegt. Alles wurde zum Tendern vorbereitet. Als das erste Tender Richtung Plattform kam, wurde es richtig ungemütlich, sodass die Matrosen auf der Selbigen bis über den Knöcheln im Wasser standen. Ein sicheres Ausbooten für unsere Gäste konnte nicht gewährleistet werden und so hat die Schiffsleitung das Tendern abgebrochen.  
Somit war ein Landgang nicht möglich.

**11.05. Dover**

05.00 LT Lotse und 06. 00LT fest an der Pier. Wir bekamen einen Shore-Side Finger auf Deck 6 ans Schiff. Die AIDA Sol lag mit uns im Hafen. Ab Frühjahr 2019 soll die neue Pier fertig sein (welche näher an der Stadt liegt. RESERVIERUNGEN werden schon jetzt entgegengenommen). Ein schöner sonniger Tag ohne besondere Vorkommnisse

**12.05. Amsterdam**

Ein traumhaft schöner Tag in der niederländischen Hauptstadt. Wir lagen bei strahlend blauem Himmel am Cruise Terminal. Durch eine landseitige Gangway ging es ins Terminal (viele kleine Souvenirgeschäfte) mit einer Rolltreppe gings nach unten zu den Ausflugsbussen. Unsere Gäste genossen alle samt die Nähe zum Stadtzentrum.

**Ausflugsbericht**

Cork Rundgang im Pubbesuch: Es gab 2 Musiker im Pub trotz Änderung im Programm.  
Panoramafahrt Cork: Bus 5: 30 Min. Freizeit in Blarney Castle zu wenig, vor allem, falls Gäste den erwähnten Stein küssen möchten. Wir hatten aufgrund der Verkehrslage 1 h - dies ist die empfohlene Mindestdauer.  
Pico dos Barcelos, Eira do Serrado & Monte: In der Agenturbeschreibung steht Besuch und nicht nur Blick auf das Nonnental – es wurde auch besucht. Trotzdem dauerte der Ausflug nur 3,5 Std. und nicht 4. Std.  
Botanischer Garten, Altsstadt und Monte: Bus 6: Guide Golones unorganisiert und unaufmerksam (zählte Gäste oftmals falsch, wollte fehlende Gäste zurücklassen etc.)  
Vulkanregion Los Canarios & Wein: Highlightloser Ausflug. Winzerei ungemütlich und auch keine schöne Umgebung für eventuellen Spaziergang (statt Weinverkostung). Sonst alles nach Plan.  
Santa Cruz mit der Bimmelbahn: Es gab keine Tapas, obwohl diese im Tour Sheet angegeben sind (Stop at restaurant for Tapas, 30 min + WC), allerdings nicht in der deutschen Beschreibung der Agentur: Bei diesem Besuch haben Sie auch die Gelegenheit den Inselwein zu probieren oder ein Softdrink.  
Orotava und Puerto de la Cruz: Altstadtrundgang ist im Tour Sheet der Agentur mit 30 min. ausgeschrieben – waren aber 90 min. und ist auch notwendig. Für Gäste mit eingeschränkter Beweglichkeit teilweise schwierig.  
Inselrundfahrt Teneriffa mit Masca: Bitte mit in die Ausflugsbeschreibung nehmen: Nicht geeignet für Gäste mit eingeschränkter Beweglichkeit. – Grund: viele Ein- und Ausstiege, steile Wege, in Garachico 15 min zu Fuß zum Bus, steile Treppe zum Restaurant.  
Panoramafahrt Agadir: Bus 5 ohne Begleitung: leider drückte sich der Guide nicht gut aus / schlecht zu verstehen und auch die Zeitangaben bei Stops waren ungenau.

Bus 6 hatte einen nicht geplanten Stopp in einem Arganölgeschäft.  
Tafraout: Ausflug kam 1,5 Stunden später als geplant zurück. 2 außerplanmäßige Toilettenstopps und einen extra Fotostopp (aber sehr schön). Guide Aziz versuchte, die Gäste in einen Silberladen zu locken. Extremer Stau auf der Rückfahrt zum Schiff.   
Marrakesch: Bus 1: Der Guide machte -während des Spaziergangs im Souk - unversehens einen Stopp in einer Apotheke. Bus 2: Gang durch Souk war für manche Gäste zu schnell. Gäste wurden in einen Verkaufsraum einer Apotheke geführt – Georg unterbrach Verkaufsshow und führte Gäste wieder hinaus auf den Souk für Freizeit.   
Sintra: In der Agenturbeschreibung ist in Sintra Freizeit für 30 min eingeplant – durch die lange Anfahrt (2h) schon alleine nach Cascais, war dafür aber gar keine Zeit.  
Lissabon mit Altstadtrundgang: Herr Müller, 4011, BN 492681, stürzte auf der Straße – war nicht gut zu Fuß. Blieb dann Rest des Ausfluges im Bus sitzen.  
Santiago de Compostela: Die Busgruppen wurden in Santiago de Compostela noch in eine 4. Gruppe aufgeteilt, sodass die Gruppen zu Fuß nicht ganz so groß waren. Leider mussten die Gäste aus dem ersten Bus auf den letzten Bus warten, bis alle Gäste der 4. Gruppen beisammen waren – so verlor die gesamte Gruppe natürlich Zeit beim Rundgang….

**Unterhaltungsprogramm**

Am ersten Abend 2x kurze Klassik-Light Show von Julia und Eddy in der Lido-Terrasse. Während der Reise wurden folgende Shows aufgeführt. Udo Jürgens Gala-Show, Celtic Dreams, Abendlektorat, Klassik on the Rocks (Julia), Buddy Holly and Friends + 50er Party, Best of Musical, Tanz in den Mai, Musik ist Trumpf, Klassik Light, Premiere: Great Gatsby Gala-Show, The Wanderers, Crew-Show, Crazy Show, Viva Las Vegas Gala Show, Late Night Specials, Geburtstagsshow (mit Dinner for one) & Rat Pack.   
Besonders hervor zu heben ist die beeindruckende Great Gatsby Show – ein Feuerwerk an Emotionen, tollen Darbietungen und bis aufs kleinste Detail abgestimmten Lichteinstellungen. Steven bleibt einfach Steven. Er begeistert und reißt mit. Bei keiner Show sind unsere Gäste einfach in ihren Sesseln sitzen geblieben, sondern Sie sind aufgestanden und haben mitgetanzt. Wir brauchen mehr solcher „Bühnen-Menschen!“.  
  
Zur Technik im Kaisersaal. Man merkt, dass ein neues Soundsystem probiert wird. Es ist immer noch nicht die Ideal Lösung, da der Sound immer noch von vorne nach hinten durchgedrückt werden muss, aber eine Verbesserung zum letzten Jahr ist spürbar. Was auffällt, dass a.) die Lichtsäulen/Stative nicht so stabil sind/sicher stehen (ohne Hussen) und dass b.) mehr Kabel rumliegen (auf der Bühne und auf der Empore).

**Hotel / Service**

Eine Meisterleistung - Das Schiff innerhalb von 7 Stunden von schwimmendem Studentenwohnheim auf Grandhotel auf See umzustellen, ist einfach atemberaubend. Ohne dieses gut eingespielte und hochmotivierte Team und den enormen externen Aufwand (es kam extra eine Flussschiff-Crew aus Österreich zur Unterstützung) nicht machbar. Davon ausgehend, dass 17 voll beladene LKW’s auf der Pier standen und das letzte SAS Equipment um 16.45 Uhr das Schiff per Kran verlies, kann man nur den Hut ziehen. Natürlich konnten noch nicht alle Ammenities, Minibars und Bademäntel zur Einschiffung auf den Kabinen vorgefunden werden, dies wurde aber umgehend in den ersten 48h nachgeholt.  
Auch während der Reise war das Motto „Vollgas“. Es wurde viel gemacht um unsere Gäste von unserer Qualität zu überzeugen. Von verschiedenen Außenveranstaltungen, über Parties, Tasting -tables, 2 verschiedene Menues im Spezialitätenrestaurant, Premieren Themenabendessen  
(Rock ’n‘ Roll und Great Gatsby), frisch eingekauften Waren auf verschiedenen Märkten bis hin zu 20. jährigem Jubiläum der Deutschland – riesiger Geburtstagskuchen, tolle Gala-Menues, tolle Kaffee- und Teespecials und neuen Canapes war alles dabei.  
Ein riesen GROßES DANKE an alle Beteiligten.

Auch sollen die neuen, schönen Uniformen nicht unerwähnt bleiben. Diese sehen toll und edel aus. Bar, Restaurant und selbst die Küche wurden mit Phoenix-Logo versehenen Uniformen ausgestattet. Sieht echt schick aus.

# **Nautik**

Auch die Kollegen aus Deck & Engine haben ganze Arbeit geleistet. Alle waren bemüht den Übergang so smooth wie möglich zu gestalten. Beeindruckend war, dass wirklich alle am 21.04.   
zusammengearbeitet und einander geholfen haben. Da hieß es nicht, das ist nicht meine Aufgabe, das mach ich nicht. Alle haben mit angepackt.  
Auch während der Reise waren bis auf ein paar Kleinigkeiten keine großen Feststellungen zu tätigen, dass noch vor ein paar Tagen ein ganz anderes „Kreuzfahrtkonzept“ an Bord herrschte.  
Auch hier ein GROßES DANKE an alle Mitwirkenden.

Zu bewerten ist, ob man nun auch die representativen D & E Mitarbeiter mit einer einheitlichen und Firmen-erkennenden Uniform ausstattet. Nur allein ein paar Phoenix-Caps (welche übrigens mit Stolz fast 24h getragen werden) reicht da nicht. Es ist zwar ein guter Anfang, aber wir sollten darüber nachdenken einheitliche Uniformen zu implementieren.

**Technik**

Ohne Frage gab es technische Herausforderungen nach dem Umstellen auf Kreuzfahrtschiff. Angefangen vom System (Netzwerk, Rescom und nicht erhaltenen E-Mails) und der entsprechenden Hardware über TV (verschiedene Kanäle, die einfach nicht funktionieren, bzw. entsprechende Kabel veraltet und defekt sind bis hin zu "The blind spot for the antenna is between 155° and 170°, give or take“), bis hin zu fehlendem Equipment.  
Techn. Problemchen gab es auch mit der Feinjustierung der Dampfsauna.

Ich möchte hier ganz klar betonen, dass unserem (auch am Tag der Übergabe eingestiegenem IT-Manager keine Schuld trifft – er ist echt rotiert! Viel mehr dem IT-Manager von SAS, welcher ein digitales Schlachtfeld hinterlassen hat.

**Beschwerden**

An dem Spruch „keine zweite Chance für den ersten Eindruck ist viel dran“. Eine große Zahl unserer Gäste haben bis zum Ende der Reise – egal wie viele schöne Momente wir ihnen bereitet haben – den Anfang nicht vergessen und uns immer wieder damit konfrontiert. Wobei der größte Beschwerdepunkt war, dass die Busfahrer alle samt im Bus groß und breit erzählt hätten sie müssten extra langsam fahren und viele Pausen machen, da sie nicht vor 19.00 Uhr am Schiff ankommen dürfen.

Auch sonst gab es den ein oder anderen speziellen Gast an Bord. Besonders erwähnenswert ist da Frau Beyll (Kabine 8015, BN 551397). Davon abgesehen, dass Sie uns eine unserer teuersten Suiten volluriniert hat und am Willkommenskapitänstisch verkündet hat wie man sich auf einem Kreuzfahrtschiff am besten das Leben nimmt, hatte Sie JEDEN Tag neue Anhaltspunkte sich zu beschweren (sei es das teure Taxi, die steile Gangway, das miserable Essen, die Ernstlosigkeit des Kreuzfahrtdirektors, der Lärm in der Lido-Terrasse etc., etc.)

# **Hospital**

Der Gast aus Kabine 7006 ist in Funchal beim Aussteigen aus dem Shuttlebus gestürzt und mit dem Gesicht auf dem Boden aufgeschlagen. Doctor wurde sofort informiert. Dem Gast geht es gut. Sie hat nur ein paar oberflächliche Abschürfung und eine leichte Verstauchung im Handgelenk.  
Sie sieht zwar schlimm aus (da das Gesicht betroffen ist),  ist aber soweit alles ok.  
Weitere ärztespezifische Themen siehe Hospitalbericht.

# **Neue Position Hospitality Managerin & Gold-Lounge**

Das Konzept eine „Hostess/Hospitality Managerin“ in Verbindung mit intensiver Gold- & Silber Betreuung zu haben ist voll und ganz aufgegangen. Unsere Hospitality Managerin war sehr viel unter den Gästen und konnte so immer die „neuesten“ Gefahrenpunkte / Bedenken / Beschwerden aufgreifen (und die entsprechenden Abteilungen informieren), dies wurde von den Gästen sehr geschätzt.  
Ein besonderer Erfolg war die Gold-Lounge, welche von den Gold-Gästen mit Beifall begrüßt und all abendlich gerne angenommen wurde.

Hier ein kurzes Resumé von Dörte Gebauer auf ihrer ersten Reise als Hospitality Managerin:

1. Goldlounge:  wir hatten den Gästen diese neue Einrichtung als eine Mischung zwischen Concierge und Executive lounge vorgestellt!

Dies war ein voller Erfolg: ca. ein Drittel bis Hälfte aller Goldgäste waren ständig in der Goldlounge anwesend.

Eine kleine „exklusive“ Gruppe, die sich hier kennenlernen kann. Die Gäste haben die Gespräche in der entspannten Atmosphäre in der Adlon Lounge genossen.

Natürlich ging es auch um Reklamationen vor versammelter „Mannschaft“. Wurden direkt weitergeleitet und behoben … und ein Danke für die Verbesserungsvorschläge von mir, um dann auch wieder die Gespräche in andere Bahnen zu lenken – obwohl, es sind tatsächlich einige konstruktive Vorschläge dabei gewesen.

Durch die sehr gute und enge Zusammenarbeit mit dem Hotelmanager und der Hausdame wurde alles sehr schnell erledigt.

1. Sehr gut kam bei den Goldgästen an, dass Sonderwünsche sofort bearbeitet wurden und via BRB oder Hausdame auch fast immer erfüllt werden konnten.

Sie genossen auch, die ständige Erreichbarkeit ihrer H.M., entweder über die Rezi oder PHX-Info – sodass es für sie selten Schlange stehen gab.

**Allgemein kann man sagen, dass dieser erweiterte Goldservice von den Gästen sehr geschätzt wurde**.

1. Anders sieht es beim Hospitality Desk aus: viele Gäste wissen nicht genau, was sie damit anfangen können. Die tägliche Sprechstunde war mäßig besucht! Ab und zu kamen Gäste vorbei, um sich ein bisschen zu unterhalten !
2. Bei den längeren Reisen kommt auch das „über Deck gehen“ gut an – sobald die Gäste mich besser kannten, gab es gute Gespräche unterm Sonnenschirm …

# **Zusammenfassung der Reise**

# An sich eine schöne Reise, welche allerdings durch einige Ereignisse zum richtigen Kraftakt wurde. Eröffnung ist ausführlich oben beschrieben. Liegezeiten waren zu kurz (z.B. 6 h Lissabon über Mittag). Auch bedingt durch den kurzzeitigen PHX-Kollegen-Notstand (zwischenzeitlich -4 Kollegen) war es eine sehr anstrengende Reise. Jersey wetterbedingt abgesagt. Im Enddefekt für die erste Reise der Saison eine runde Sache.

Kreuzfahrtdirektor

Christoph Schädel

cc: Kapitän Hubert Flohr

Hotelmanager: Andreas Vespermann

Sea Chefs, V-Ships, Dr. Alois Franz, Klaus Gruschka, Jörn Hofer, Christian Adlmaier, Michael van Oosterhout, Thomas Gleiß, Manuela Bzdega, Phoenix Fleet Management