



FRAGEBOGEN

MATTHIAS GLOTZ

Geburtsdatum: 9. 6. 1964
 Geburtsort: Essen-Werden
 Familienstand: verheiratet
 Beruf: Vors. des Vorstands
aachen tourist service e. v.
 Hobbys: Bergsport, Lesen,
 individuelle Reisen, Fußball,
 alte Grafiken

Immer im Dialog

Der Vorstandschef des Tourist-Service setzt auf Kommunikation und Kundendienst

Netzwerker. So bezeichnet Matthias Glotz, Vorstandsvorsitzender des *aachen tourist service (ats)*, seine Tätigkeit. Dafür bringt er viel Erfahrung mit: Zehn Jahre arbeitete er für führende Wirtschaftsverlage, 15 Jahre als Geschäftsführer der Bochum Marketing GmbH, später im Deutschen Marketing Verband. Seit Oktober steht er nun dem *ats* vor. Und will „nahtlos an die gute Arbeit anknüpfen“. Doch auch wenn er „nichts ändern will, was sich bewährt hat“, möchte der dynamische Macher Entwicklungen vortreiben. Mit seinem Team setzt er derzeit das Konzept eines neuen Service-Centers in die Tat um. An der Krefelder Straße laufen künftig alle Anfragen ein. Die Info am Elisenbrunnen bleibt dem persönlichen Kontakt vorbehalten.

Der Dienst am Kunden ist ihm wichtig. Hand in Hand agiert er dafür mit Stadt, Politik und Partnern. „Nein“, ein Diplomat sei er nicht, aber ehrlich: „Ich versuche immer, eine Win-win-Situation für alle zu schaffen.“ Kunststück – vor allem beim brandheißen Thema Hotelboom! „Wir können doch froh sein, dass sich viele Investoren für Aachen interessieren“, findet Glotz. Aus Sicht der Gäste brächten die frischen Betten nur Vorteile. Für die Sorgen der Hoteliers habe er Verständnis, doch der Trend sei klar: „Langfristig steigen die Übernachtungen, die Bettenkapazität aber stagniert – bisher.“ Fazit: „Der Bedarf ist da!“ Dass der Strom der Tagestouristen derweil nicht mit der Umweltzone abebbt, ist eine Herausforderung, der er gelassen entgegensieht: „Ich setze auf Information und den klugen Umgang der Ordnungsdienste mit diesem Thema.“

Matthias Glotz passt in diese Stadt und – sie passt zu ihm: „Ich kenne Aachen seit 30 Jahren, bin sogar 400 Kilometer angereist, um das letzte Heimspiel auf dem alten Tivoli zu sehen. Ich mag die Lebensart hier.“ Um die zu *erleben*, wohnt er „mittendrin“, führt seit 25 Jahren eine Fernbeziehung mit seiner Frau in Saarbrücken. Wenn Familie und Freunde zu Besuch kommen, was zeigt der Tourist-Chef ihnen dann? „Falsche Frage: Ich orientiere mich am Gast!“ Matthias Glotz verbindet Interessen, überall – netter Netzwerker eben! cf

Ihr erster Lieblingsplatz in Aachen ist...

Da gibt es nicht den einen Lieblingsplatz. Besonders gut gefallen mir die tollen stadtnahen Wohnquartiere mit viel Flair.

Vom Ruhrpott ins Rheinland: Wie nahe ist Ihnen denn die Öcher Mentalität?

Sehr nah! Essen ist ja quasi Rheinland und die Mentalität dementsprechend eher rheinisch. Auch wenn Aachen noch einmal ein bisschen anders tickt, finde ich das *Savoir-vivre* hier liebenswert.

Welche Vorzüge hat die Tourismusdestination Aachen?

1. die Historie. 2. die Grenznähe. Und 3. eine Hochschullandschaft, die vor allem Geschäftsreisende anzieht.

Was halten Sie dennoch für verbesserungswürdig?

Klar, die Grenzlage bringt auch Nachteile mit sich. Das ist Stärke und Schwäche zugleich, da das Einzugsgebiet nicht immer klar definiert ist. Die Anbindung an den Bahnverkehr ist zudem nicht optimal.

Ihre wichtigsten Ziele im ersten Amtsjahr?

Der Aufbau eines neuen Service-Centers des *aachen tourist service*, das kundenorientiert alle Anfragen abwickelt. Das Tagungs- und Kongressgeschäft stärken. Und die Digitalisierung vortreiben.

Wo sehen Sie den Tourismus in Aachen in zehn Jahren?

Weiter wachsend! Städtereisen liegen voll im Trend. Und wir können zusätzlich mit dem Know-how-Tanker Hochschulen punkten.

... die Arbeit des *aachen tourist service*?

Nah am Kunden orientiert.

... und sich selbst?

In Blickweite der Pension.