



Das Bellomania Dog Resort: ein Erfahrungsbericht

Nach über zweijähriger Planungs- und Bauphase hat vor einem Jahr in Meerbusch bei Düsseldorf eine deutschlandweit einzigartige Hundetagesbetriebsstätte eröffnet: das Bellomania Dog Resort, ein professionelles, ganzheitliches Day-Care-Konzept mit umfassendem Service-Angebot für unsere vierbeinigen Freunde. Im Interview: Gründerin Bita Salz.

Liebe Frau Salz, mit gerade einmal 24 Jahren gründeten Sie als berufliche Quereinsteigerin Ihr Unternehmen Bellomania und überraschen seitdem mit attraktiven Hundecessoires. Nun, elf Jahre später, haben Sie Ihren Traum von einer perfekten Hundetagesstätte umgesetzt, das Bellomania Dog Resort. Genau ein Jahr ist das Resort bereits in Betrieb und natürlich sind wir neugierig, wie es läuft. Hierzu ein paar Fragen.

Was war das schönste Erlebnis im Resort mit den Hunden?

Am meisten freue ich mich über die Tatsache, dass sich wirklich alle hier sehr wohl fühlen. Beeindruckende Situationen erleben wir tagtäglich. Bobby beispielsweise, ein ehemaliger Polizeihund, war anfänglich sehr angespannt und verunsichert. Wir haben ihn dann ganz behutsam in ein für ihn passendes Rudel integriert und er wird von Tag zu Tag entkrampfter und zutraulicher.

Was lieben die Hunde am meisten im Resort?

Das Wichtigste für die Hunde ist, dass sie den ganzen Tag mit ihren Artgenossen verbringen können und nie Langeweile aufkommt. Aufgrund des Rotationsprinzips in sechs Gruppen mit maximal zehn Hunden und der Unterteilung des Resorts in vier Erlebnisbereiche ist immer spannende Abwechslung geboten, ein ganzheitliches Programm also, das die Hunde sowohl mental als auch physisch fordert, so dass sie am Abend fröhlich ausgepowert nach Hause zurückkehren.



Resortleiterin Tina Jorczig mit Baby Leon

Wie sieht ein besonders verregener und kalter Tag im Resort aus?

An solchen Tagen legen wir Wert darauf, unsere Fußbodenheizung in den Hundehäusern ganztägig anzulassen. Bewusst auf das Temperament und die physische Verfassung des einzelnen Hundes abgestimmt und die Außentemperaturen berücksichtigend, bieten wir den Hunden im Wechsel aktivere als auch ruhigere Programmpunkte an, so wechseln sich z.B. Trainingseinheiten, Spielen im Bällebad, Buddeln im großen Sandkasten, ausgedehnte Ausflüge und Ruhephasen miteinander ab.

Was machen Sie im Resort mit Ihren vierbeinigen Gästen, wenn es den ganzen Tag regnet?

Da das Resort neben einem Outdoor- auch über einen großzügig angelegten Indoorbereich mit vielen Möglichkeiten zur Beschäftigung verfügt, kennen wir keine Langeweile. Man darf auch nicht vergessen, dass Hunde sehr viel weniger witterungsempfindlich sind als wir Menschen und bei Ihnen eindeutig der Spaßfaktor und nicht die Frage, ob Regen oder Sonnenschein, im Vordergrund steht. Was die Hunde jedoch merklich lieben, ist die Fußbodenheizung im Indoor-Bereich, die nach Touren bei Wind & Wetter hilft, schnell wieder trocken und warm zu werden.

Ist es schon mal vorgekommen, dass ein Hund partout im Resort bleiben wollte und sich weigerte, wieder mit Herrchen oder Frauchen nach Hause zu gehen?

Das ist schon des Öfteren passiert. In der Regel wirken dann ein paar Leckerlies sehr überzeugend. Einmal jedoch halfen alle Be-



Bellomania-Gründerin Bitá Salz



stechungsversuche nichts und wir mussten den Hund heraustragen und ins Auto seines Besitzers setzen.

Das Konzept Ihres Resorts beinhaltet, dass die Hunde Ihren Tag im Rudel verbringen. Wie bei uns Menschen auch dürfte es Sympathien und Antipathien geben. Gab es auch einmal kritische Momente?

Es kommt immer wieder vor, dass Hunde sich mehr oder weniger gut „riechen“ können, aber extreme Konfrontationen sind dadurch nicht entstanden. Selbst ein Hund aus Ungarn, der anfänglich sehr verhaltensauffällig war und – wie sein Herrchen erzählte – bei anderen Hunden grundsätzlich aggressiv wurde, konnte in kleinen Schritten behutsam in ein Rudel integriert werden. Zu beobachten, wie er langsam den sozialen Umgang mit seinen Artgenossen erlernt und offensichtlich Freude daran hat, war einfach großartig.

Wie würden Sie den typischen Kunden beschreiben?

Die Klientel unseres Resorts ist sehr heterogen. In erster Linie kommen natürlich Berufstätige, die ihr Tier gut untergebracht wissen möchten, während sie wichtige Termine wahrnehmen. Zu unseren Kunden zählen aber auch Rentner, die ihrem Tier einfach mal etwas Gutes tun oder auch selbst Tipps haben möchten, wie sie besser mit ihrem Hund umgehen können.

Was hat sich, im Nachhinein betrachtet, als besonders gelungen herausgestellt?

Das Konzept, einen In- und einen Outdoorbereich mit vier unterschiedlichen Erlebnissbereichen anzubieten, hat sich als besonders praktikabel erwiesen. Wir sind stolz, weil dieser Ansatz in Deutschland einzigartig ist und weil es das Resultat einer sehr langen Planungsphase ist. Anfänglich waren wir etwas un-

sicher, ob der Kunde unser Konzept nachvollziehen kann, aber diese Sorge war vollkommen unberechtigt. Denn in dem Moment wo der Kunde sieht, wie gut seinem Hund der Aufenthalt in unserem Resort tut, interessieren ihn organisatorische oder fachmännische Details weniger.

Gibt es Irgendetwas, was Sie trotz der ausgefeilten Planung nicht bedacht hatten?

Einen Punkt hatten wir falsch eingeschätzt, nämlich die Öffnungszeiten. Aufgrund eigener Erfahrungswerte waren wir davon ausgegangen, dass 7.30 bis 18.30 h der perfekte Zeitrahmen wäre. Diesen Irrtum haben wir schnell korrigiert und öffnen nun schon eine halbe Stunde früher um 07.00 h. Zu unserer Überraschung nehmen viele Hundebesitzer diesen frühen Termin gerne wahr.



Für das Resort sind etliche Fachkräfte tätig. Wie hat sich das Team eingespielt?

Es finden wöchentliche Coaching-Treffen statt, wir führen regelmäßig Einzelgespräche und organisieren Teamsitzungen, da es uns auch sehr wichtig ist, im Blick zu behalten, wie sich die Mitarbeiter fühlen. Das Team hat sich inzwischen sehr gut eingespielt und diese Stimmung tragen wir offensichtlich auch nach außen, denn wir bekommen sehr viele Initiativbewerbungen, auch von Mitarbeitern anderer Hundetagesstätten, die unser Konzept toll finden.

Wie sehr sind Sie persönlich noch beim täglichen Betrieb des Resorts involviert?

Ich verbringe derzeit noch ca. 50 % meiner Arbeitszeit im Resort, um unsere zwei- und vierbeinigen Kunden kennenzulernen, aber auch um die Betriebsabläufe optimieren zu können. Zurzeit ist es mir sehr wichtig, beim Tagesgeschäft dabei zu sein, denn nur im direkten Austausch kann ich das ein oder andere an Anregung oder Idee mitnehmen. Zukünftig werde ich die Zeit im Resort reduzieren, um mich wieder mehr der Entwicklung und dem Design der Produkte widmen zu können.

Vielen Dank für das Gespräch.

