



# Crystal River Cruises.

Feines aus der Kombüse.



## Neue Maßstäbe in der Flusskreuzfahrt.



Mit Crystal River Cruises erweiterte die Reederei Crystal Cruises im Jahr 2016 ihr erfolgreiches Ocean-Konzept auf die Fluss-Sparte. Seitdem können Kreuzfahrer auch auf Europas Wasserstraßen auf höchstem Niveau z. B. von Wien bis nach Budapest „schippern“. Die Flotte punktet vor allem mit unvergleichlichem Komfort: Mit einem Personal-zu-Gast-Verhältnis von 1:1,6 setzt Crystal River Cruises neue Service- und Qualitätsmaßstäbe in der Branche. So erwartet die Gäste zum Beispiel nicht nur eine Luxus-Suite oder ein Butler-Service, auch mehrere Gourmetrestaurants befinden sich an Bord. Allein auf den 5 Flussschiffen werden täglich ca. 2.500 Essen produziert.

## Bei den Gästen punkten.

Die Gäste an Bord merken es sofort – Service und Aufmerksamkeit dem Gast gegenüber hat sich die 5-Sterne-Plus Schifffahrtsgesellschaft auf die Fahnen geschrieben. Hierfür wurde Crystal Cruises auch schon unzählige Male, wie mit dem Travel + Leisure World's Best Award, als Best Cruise Lines und Virtuoso Cruise Line of the Year, ausgezeichnet. Das Unternehmen ruht sich jedoch nicht auf ihren Lorbeeren aus, hier möchte man es genau wissen – und zwar direkt vom Kunden. Deshalb wird das Feedback der Kreuzfahrer regelmäßig gemessen und festgehalten. Hierfür wurde sogar die Leistungskennzahl QAP (question answered by passenger) eingeführt. In der Regel geben die Kunden Feedback, die entweder sehr zufrieden oder sehr unzufrieden sind. Laut eigenen Aussagen erhält Crystal River Cruises im Vergleich zum Branchenstandard überdurchschnittlich viel Feedback. Besonders das F&B-Angebot wird lobend erwähnt. Wir haben nachgefragt bei Thorsten Sengutta, Corporate Chef, woran dies liegt.



### Das Unternehmen

Die im Jahr 1988 gegründete Reederei Crystal Cruises mit Sitz in Brentwood, Los Angeles, Vereinigte Staaten, hat sich mit Luxus-Kreuzfahrten einen Namen gemacht: 3 Schiffe kreuzen auf offener See, 5 sind auf den europäischen Flüssen Rhein, Main und Donau unterwegs.



## Herr Sengutta, wie machen Sie das?



Thorsten Sengutta, Corporate Chef, verantwortet seit Juli 2016 den Küchenbetrieb und gesamten Küchenablauf bei Crystal River Cruises. Angefangen hat er in der Ocean-Sparte, kann aber jetzt besser Beruf und Privates miteinander verbinden. Sein Augenmerk liegt zwar auf der Rezeptentwicklung und dem Aufbau einer Rezeptdatenbank, jedoch schaut er regelmäßig in den Kombüsen der Crystal Flussschiffe vorbei.

### **Sie bekommen bei Crystal River Cruises überdurchschnittlich viel Feedback von Ihren Gästen. Verraten Sie uns das Ergebnis für den F&B-Bereich?**

Das Feedback ist außerordentlich positiv. Ist mal eine schlechte Bewertung dabei, spornt es uns an, noch besser zu werden. Hat ein Gast zum Beispiel einen besonderen Wunsch oder eine Lebensmittelunverträglichkeit, bekommt er bei uns keine minderwertige Alternative, sondern das gleiche Gericht, nur etwas anders zubereitet.

### **Steigen die Ansprüche und die Erwartungen Ihrer Gäste?**

Heutzutage ist es schon fast Standard, dass wir von einem Gericht verschiedene Varianten servieren. Ob gluten- oder lactosefrei, vegan, regional oder ohne Zucker – für die Küchencrew ist dies keine Herausforderung, sondern eine Motivation unseren Gästen genau das Essen zu servieren, das sie möchten.

### **Ihnen liegt somit das Wohlbefinden Ihrer Gäste am Herzen?**

Unbedingt. Für uns spielt die persönliche Beziehung von Koch zu Gast eine wichtige Rolle. Jeden Abend gehen die Küchenchefs in den Speiseraum und sprechen mit den Gästen. Um ehrlich zu sein, unsere Köche machen das sehr gerne, denn wer hört nicht gerne ein Lob – oder gleich mehrere. Aber auch Kritik wird bei uns ernst genommen. Diese können wir dann sofort umsetzen und müssen nicht auf den Feedbackbogen warten.





Mit Liebe zum Detail wird jeder Teller nach dem vorgegebenen Standard garniert.

#### **Wem gebührt das Lob der Gäste?**

Ganz klar unserer Küchencrew. Wir haben ein sehr stabiles, internationales Team. Unsere Mannschaft kommt gerne zu uns an Bord. Sie wissen, dass sie bei uns gut aufgehoben sind und viel lernen für einen weiteren Karriereschritt. Im nächsten Jahr werden wieder 95% der Mitglieder des bisherigen Küchenteams auf unseren Schiffen anheuern.

#### **Wie erfüllt Ihre Küchencrew die hohen Erwartungen Ihrer Gäste?**

Unsere Gäste erwarten beste Speisenqualität. Wir schaffen das richtige Umfeld, um Spitzenleistungen abzurufen. Dafür stellen wir unseren Köchen die beste Technologie an die Seite. In unserer Kombüse der Crystal Ravel haben wir zum Beispiel 5 SelfCookingCenter® und ein VarioCookingCenter® der Firma RATIONAL. Diese intelligenten Multifunktionsgeräte nehmen viele Arbeitsschritte ab und liefern kontinuierlich gute Ergebnisse. So können sich unsere Köche darauf konzentrieren, dass jeder Teller auf höchstem Niveau über den Pass geht.

„Um Spitzenleistungen abzurufen, bieten wir unseren Köchen das richtige Umfeld. Deshalb sind unsere Schiffe mit modernster Küchentechnologie ausgestattet.“

Thorsten Sengutta, Corporate Chef.



## Herausforderungen, mit denen man in einer Kombüse rechnen muss.



Küche ist Küche – könnte man meinen, aber schaut man mal genauer hin, erkennt man, dass Kombüsen doch einige Besonderheiten aufweisen, wie auch auf den Schiffen der Crystal River Cruises. Bordküchen bieten eher zu wenig als zu viel Platz. Daher schwört Thosten Sengutta auf die RATIONAL-Geräte: Sie bilden das Herzstück der Küche, da sie aufgrund ihrer Multifunktionalität andere Geräte ersetzen und so viel Platz sparen. In dem SelfCookingCenter® wird gebacken, gegrillt oder geschmort und im VarioCookingCenter® werden Nudeln gekocht, Saucen abgebunden und im Sous-Vide-Verfahren gegart. Ein besonders kluger Schachzug, um Platz zu sparen, ist die Installation eines Combi-Duos: Zwei SelfCookingCenter® übereinander auf nur fast 1m<sup>2</sup> – das bedeutet doppelte Kapazität und doppelte Flexibilität. Die RATIONAL Geräte bieten eine spezielle Marine-Ausstattung für den Schiffseinsatz, welche die Bedienung besonders sicher macht. Die Geräte sind fest mit der Wand und dem Boden verankert. Damit auch bei hohem Seegang eine sichere Anwendung der Geräte gewährleistet ist, fixiert ein Türfeststeller die offene Tür und eine Verriegelung der Einschubschienen sichert die Behälter gegen Herausrutschen.



## Tricks, mit denen man beim Abend-Service einen kühlen Kopf bewahrt.

Wer wünscht sich zur Hektik des Abend-Services nicht ein paar Köche mehr in der Küche? Aber anstatt zusätzlicher Hände addierte Crystal River Cruises in seinen Kombüsen intelligente Küchenhelfer in Form moderner Küchentechnologie. „Generell produzieren wir in den ruhigen Zeiten zwischen den Mahlzeiten unsere Speisen vor, portionieren diese und kühlen diese nach dem Cook & Chill Verfahren. Am Abend kann es dann aber schon mal hektisch werden. Dann übernimmt das VarioCookingCenter® für uns Routineaufgaben, wenn der Koch gerade an einer anderen Stelle gebraucht wird. Werden zum Beispiel Nudeln gekocht, werden diese zum richtigen Zeitpunkt aus dem Wasser gehoben. Beim Abbinden einer Soße hält das VarioCookingCenter® die gewünschte Temperatur, so dass nichts anbrennt. Darauf kann man sich echt verlassen“, so Sengutta.

**Oben**  
Einstellbarer Türfeststeller zur Sicherung der Garraumtür.

**Unten**  
Schonend Garen mit der Sous-Vide Funktion.

### Crystal River Cruises

(Insgesamt)  
30 × SelfCookingCenter®  
5 × VarioCookingCenter®  
ConnectedCooking



## Von der Idee in die Kombüse – Rezeptentwicklung im Kreuzfahrt- geschäft.



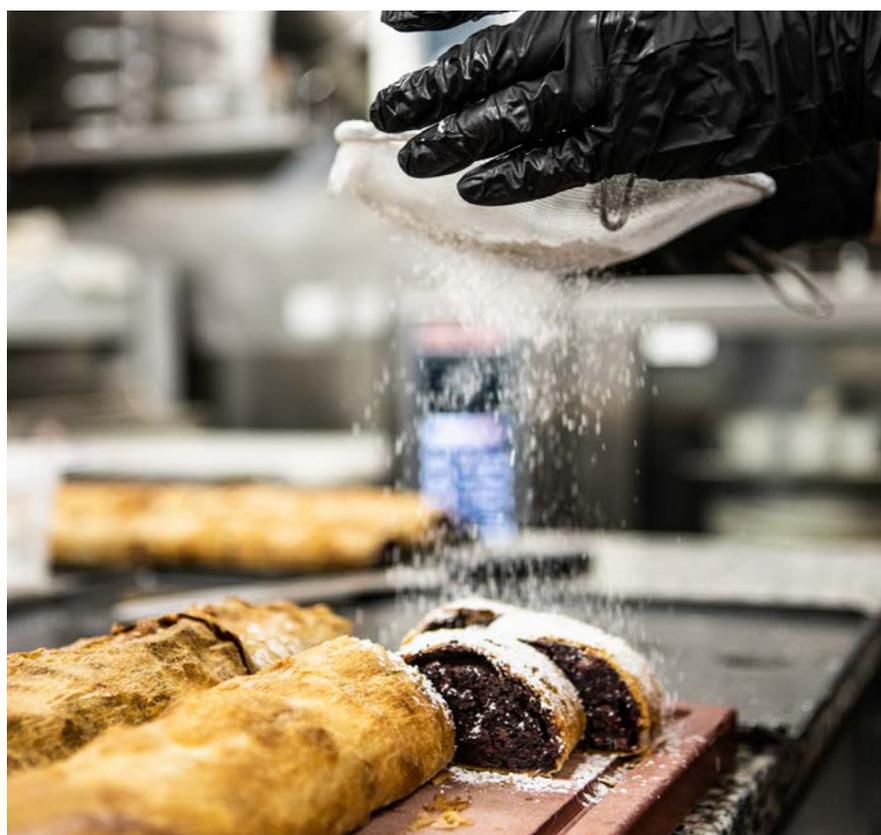
Einfache Bedienung dank  
der Funktion MyDisplay.

Während das Schiff in der Winterpause generalüberholt wird, nimmt sich Thorsten Sengutta die Speisekarte vor. Das ganze Jahr über sammelt er Ideen für die neue Menüplanung und lässt sich auch von den lokalen Märkten und Restaurants der Anlegestädte inspirieren. „Der Trend geht zu frischen und regionalen Speisen. Die Gäste möchten das Lebensgefühl der europäischen Städte auch auf dem Teller wiederfinden. So servieren wir in Wien ein Wiener Schnitzel und Apfelstrudel“, so Sengutta. Neben der Speisenauswahl ist die Speisenzubereitung ebenso wichtig: „Was im Kleinen geht, muss später auch im Großen auf den Schiffen funktionieren.“

Standardisierung spielt bei der Arbeit von Sengutta eine wichtige Rolle. Dafür baut er eine Datenbank auf, die die Rezepte mit den Zutaten und den jeweiligen Kochprozessen beinhaltet. Um den Standard auch von Schiff zu Schiff aufrechtzuerhalten, nutzt er ConnectedCooking, die Vernetzungslösung von RATIONAL. Einmal getestet und für gut befunden, wird das Rezept mit Bild in ConnectedCooking hinterlegt und dann per Klick an alle verbundenen RATIONAL-Geräte auf den Schiffen verschickt. So haben die Küchenteams vor Ort bereits den richtigen Kochprozess hinterlegt und müssen auf dem Gerätedisplay nur noch den Button für die jeweilige Speise auswählen. Mit der Funktion MyDisplay wird auch die Bedienung der Geräte für das internationale Team einfach: Die jeweiligen Speisen sind mit Bildern dargestellt.

„RATIONAL steht für mich  
für Qualität, deshalb sind alle  
unsere Schiffe mit deren  
Geräten ausgestattet.“

Thorsten Sengutta, Corporate Chef.





## An Bord gibt es keinen Plan B.

„Was heute noch kein Problem ist, könnte auf dem Wasser zu einem großen Problem werden. Die jährliche Wartung der Geräte ist deshalb für uns essentiell.“

Thorsten Sengutta, Corporate Chef.

Auf den Schiffen der Crystal River Cruises wird Frühstück, Mittag- und Abendessen sowie Room-Service angeboten. Der Gast kann rund um die Uhr bestellen. Das heißt, die Küchengeräte laufen 24 Stunden an 7 Tagen die Woche. „Einen Geräteausfall können wir uns nicht leisten“, schildert Sengutta. „Durch den unterschiedlichen Wasserdruck und -härte sind die Geräte Extrembedingungen ausgeliefert.“

Jedes Jahr während der Winterpause lassen Crystal River Cruises die Geräte von einem RATIONAL-Servicepartner warten. Dabei werden zum Beispiel Dichtungen überprüft und Verschleißteile ausgetauscht. So ist sichergestellt, dass die Geräte wieder einwandfrei in die neue Saison starten und für die extreme Nutzung gewappnet sind.

Passiert doch etwas während der Schiffsreise, kann sich Sengutta auf das weltweite Service-Netzwerk von RATIONAL verlassen: „In der Regel haben wir mit den RATIONAL-Geräten keine Probleme: Sie sind robust und überzeugen in Ihrer Qualität. Einmal kam es erst zu einem Ausfall. Ein Anruf genügte und im nächsten Hafen wartete ein Servicepartner von RATIONAL und löste das Problem. Auf so schnelle Hilfe sind wir angewiesen, für uns gibt es an Bord keinen Plan B. Die Geräte müssen funktionieren“, so Sengutta.



**RATIONAL AUSTRIA GmbH**  
Münchner Bundesstraße 10  
5020 Salzburg  
Austria

Tel. +43 662-832799-0  
Fax +43 662-832799-10

[info@rational-online.at](mailto:info@rational-online.at)  
[rational-online.com](http://rational-online.com)