Abo HOTEL-RANKING

Die Traumerfüller: Das sind die 11 Hotelmitarbeiter des Jahres 2022

Lesezeit: 6 Minuten

Teilen Merken Drucken Kommentare

Stefan Beer, Executive Chef im Victoria-Jungfrau seit 2016, ist einer der wenigen echten Meister seines Fachs, der jeder kulinarischen Aufgabe gewachsen ist und die Gastronomie im riesigen Hotel einem kontinuierlichen Optimierungsprozess unterzieht.
Quelle: ZVG

Die Profis an der Front verdienen mehr Aufmerksamkeit. BILANZ befragte 205 Experten, welche guten Geister in Schweizer Hotels zu den Besten gehören.

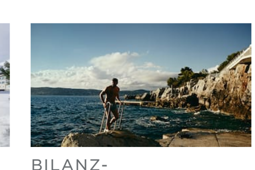
Von Claus Schweitzer
vor 2 Stunden
Quelle: BILANZ

Viele Menschen, die in der Hotellerie arbeiten oder einen Bezug zu Hotels haben, lieben den Film «Grand Budapest Hotel» des amerikanischen Regisseurs Wes Anderson. In einer entscheidenden Szene müssen der in Not geratene Concierge Gustave und dessen Lehrling Zéro die Hilfe der geheimen «Gesellschaft der gekreuzten Schlüssel» in Anspruch nehmen. Die Szene ist ein Sinnbild für das Zusammenspiel verschiedener Akteure im Hotel. Verfolgt von mörderischen Schergen, führt Gustave von einer einsamen Telefonzelle im Nirgendwo aus ein dringliches Gespräch mit Monsieur Ivan im «Excelsior Palace». Monsieur Ivan ruft augenblicklich Monsieur Georges im «Château Luxe» an, dieser wendet sich eilends an Signore Dino im «Palazzo Principessa», der danach postwendend mit Monsieur Robin im «Hôtel Côte du Cap» telefoniert, und Monsieur Robin spricht sogleich mit Mister Martin im «Ritz Imperial». Mit vereinter Kraft bringt die «Gesellschaft der gekreuzten Schlüssel» den Aufenthaltsort des vor Ort befindlichen Butlers Serge in Erfahrung, und dieser sorgt alsbald dafür, dass Gustave und Zéro in Sicherheit gebracht werden.

AUCH INTERESSANT

DIE PROFIS AN DER FRONT
Abo Der menschliche Faktor: Die 12 Hotelmitarbeiter des Jahres 2021

NEWSTICKER
Schweizer Hotellerie 2021 auf Erholungskurs


BILANZ-HOTELRANKING
Abo Integrität statt Exzess: Die 300 besten Hotels in der Schweiz und in Europa 2021

Die Kraft des Zusammengehörigkeitsgefühls

Die Art, wie sich die Concierges im Film scheinbar schwerelos untereinander verbinden und durch ihren Zusammenhalt etwas bewirken und bewegen, ist ähnlich wie bei einem wundersam zusammenwirkenden Hotelteam. Sobald ein natürlicher Flow aufkommt und alle Mitarbeitenden mit Lust und Laune an einem Strang ziehen, entstehen grandiose Momente, die für strahlende Augen vor und hinter den Kulissen sorgen. Gute Hoteliers zeigen insbesondere den jungen Leuten auf, dass es im Gastgewerbe nicht nur ums Bedienen und Servieren geht, sondern dass der Job Teil von etwas Grösserem sein kann und ein harmonisch kooperierendes Team den entscheidenden Unterschied ausmacht – sowohl für die Gäste als auch für jedes einzelne Teammitglied.

In besten Händen: Die 11 Hotelmitarbeiter des Jahres 2022

11 | 11

Hotelunternehmer des Jahres 2022
Anne-Rose und Thomas Walther, Hotel Walther, Pontresina
Ein Fünftel der 50 besten Schweizer Ferienhotels sind inhabergeführt, immerhin. Fast alle liegen in den Bergen, und allen gemeinsam ist die überschaubare Grösse, die lokale Identität, die authentische Gastlichkeit. Es sind Orte voller Seele. Im Hotel Walther lebt sie nicht nur in der Besitzerfamilie, welche die 115-jährigen Mauern und die Gäste auf warmherzige Art beflügelt, sondern auch im Team, für das Dienstleistung weniger Beruf als Berufung ist und irgendwie eine erfüllende Angelegenheit zu sein scheint. «Wir lieben und schätzen unser Haus, deshalb arbeiten wir unermüdlich daran», sagt Thomas Walther. Mit Haus meint er sein Zuhause, seinen Arbeitsort und das Gebäude zugleich. Zusammen mit seiner Frau Anne-Rose hat er das Hotel vor 25 Jahren in dritter Generation übernommen. «Unsere Grundhaltung ist seither dieselbe geblieben – die ehrliche Begegnung mit den Gästen steht im Mittelpunkt.» Das würden so ähnlich alle Hoteliers behaupten. Aber die Walthers halten den Zauber des familiären Grandhotels mit einer Hingabe und Ausdauer am Glimmen, die leidgeprüfte Viel-und-Gerne-Reisende beeindruckt und berührt. Alles ist bis ins Detail mit Liebe gemacht, zum Teil auch mit grossen Investitionen, die dank einigen sehr erfolgreichen Jahren mit den erwirtschafteten Mitteln getätigt werden konnten, zuletzt mit dem komplett neugestalteten Erdgeschoss in zeitgemäss sinnenfroher Ästhetik. Es war ein mutiger Entscheid, auf eine talentierte, doch hotelmässig zunächst noch wenig erfahrene Interior-Designerin zu setzen statt auf ein etabliertes Architekturbüro. Und der Mut zur Innovation zahlte sich aus. Selbst die loyale Stammkundschaft fühlte sich abgeholt. Weil der Charme des Alpenhotels erhalten blieb, der gerade auch darin besteht, dass nicht alles perfekt und überkandidelt ist, sondern jeder Gast und jeder Mitarbeitende einfach sich selbst sein kann. All dies scheint zumindest ein Teil des Geheimrezepts zu sein, das die Hotelhallen, Restaurants und Zimmer so beliebt macht und Tag für Tag mit glücklichen Menschen füllt. Egal ob vor oder hinter den Kulissen.

Quelle: ZVG

«Unsere Aufgabe ist es, diese Magie immer wieder von Neuem zu erzeugen», sagt Andrea Scherz, Hausherr im Gstaad Palace. «Jedes Hotel ist ein kleines Universum, dessen Ambiance zutiefst aus dem Zusammenspiel und der Haltung der Mitarbeitenden gedeiht. Wir brauchen einander alle, um als Ganzes zu begeistern. Man kann noch so viele Millionen in eine atemberaubende Infrastruktur investieren – wenn dem Hotelteam die Seele fehlt oder einzelne Angestellte mit bewusster Gleichgültigkeit gegenüber ihren Arbeitskollegen und den Gästen agieren, bedeutet alles nichts.»

Wo die besten Mitarbeiter sind, kommen auch Gäste gerne hin

Jeder Gast spürt heute den Spirit eines Hotels, und wenn ihn das dortige Lebensgefühl fasziniert, kommt er noch so gerne wieder oder empfiehlt das Haus weiter – umso mehr, wenn das Hotel auf seine persönlichen Bedürfnisse eingeht und ihm ein individualisiertes Gesamterlebnis bietet.

Um dieses Ziel angesichts des ausgetrockneten Arbeitsmarktes und des fehlenden Nachwuchses erreichen zu können, müssen sich die Hoteliers verstärkt mit den Arbeits- und Lebensbedingungen ihrer Angestellten beschäftigen. «Die Hotels konkurrieren heute nicht in erster Linie um zahlungskräftige Gäste, sondern um die besten Mitarbeiter», sagt Tim Weiland, General Manager im Alpina Gstaad. «Vereinfacht gesagt, sorgt das beste Hotelteam vor Ort für die zufriedensten Gäste und damit für den höchsten Profit.»

Von der hierzu erforderlichen Unternehmenskultur und persönlichen Wertschätzung jedes Einzelnen sprechen derzeit viele Hoteliers, doch wenige verkörpern das Gebot der Stunde so gut wie **Markus Granelli** im Dolder Grand in Zürich. Der BILANZ-Hotelier des Jahres 2022 ist stets nah am Geschehen dran, lebt seine Werte des respektvollen Umgangs und seine unkomplizierte Hands-on-Mentalität mitreissend vor und hört seinen Leuten komplizenhaft zu. Arbeitsabläufe sind bei ihm nicht in Stein gemeisselt, sondern es wird auch mal Neues gewagt und etwas ausprobiert. Das ist vor allem für die jungen Angestellten wichtig, die ihre Ideen einbringen und ernst genommen werden wollen. Um die Motivation auch in stressigen Phasen, die es im Hotel nun mal gibt, hochzuhalten, engagiert sich Granelli stark für zeitgemässe Arbeitszeitmodelle und attraktive Benefits, für Ausbildungsplätze und Weiterbildung, besonders aber für ein Arbeitsklima, in dem sich jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter als Person wahrgenommen und involviert fühlt.

Hotellerie geht nur mit Menschen

Auch in anderen Tophotels ist es schön zu sehen, wie eingeschworen die Crews sind, wie gross der Zusammenhalt, das Know-how in allen Bereichen, der Enthusiasmus und die Liebe zum Detail. Wahrer Luxus hat nur am Rand mit Zimmern, Gastronomie und Spa-Angeboten zu tun, sondern vor allem mit den menschlichen Beziehungen – unter Mitarbeitenden, zu den Gästen. Die Menschen im Hotel sind es, die den kaum messbaren, doch alles prägenden «Vibe» eines Hauses ausmachen.

> Das sind die 300 besten Hotels in der Schweiz und in Europa

Was für eine Freude, bei einem Hotelaufenthalt auf lauter Angestellte zu treffen, die für ihren Job richtig zu brennen scheinen, ohne dass es aufgesetzt wirkt. So ergeht es dem Anreisenden im Kulm Hotel St. Moritz, wo das Team um Empfangschefin **Katharina Büscher** die Gäste mit einer Herzlichkeit willkommen heisst, als gebe es nichts Selbstverständlicheres auf der Welt. Ähnliches lässt sich über **Benjamin Blatter**, Concierge im Alpina Gstaad, oder **Albert Toco**, den Portier im Grand Hôtel du Lac in Vevey, sagen.

Hotels, die so zuverlässige Teamplayer und zugängliche Wunscherfüller wie **Hans-Peter Veit** (Health & Spa Manager im Grand Resort Bad Ragaz), **Stefan Beer** (Küchenchef im Victoria-Jungfrau) oder **Renata Oliveira** (Hausdame im Eden Roc in Ascona) im Boot haben, brauchen sich um Vieles nicht mehr zu sorgen.

Die Freude, Menschen glücklich zu machen, steht auch **Octavio Juarez Rodriguez** (Restaurantleiter im Fairmont Le Montreux Palace), **Marie Gerber** (Bar-Managerin im The Chedi Andermatt) und **Angelika Grundler** (Sommelière im Baur au Lac) ins Gesicht geschrieben. Damit ist (und hat) der Gast schon fast gewonnen.

Lichtblicke am Hotelhimmel

Zukunftsgewandte Hotelunternehmer wie **Anne-Rose und Thomas Walther** vom Hotel Walther in Pontresina zeichnen sich nicht nur durch eine grundsätzliche Freundlichkeit aus, sondern helfen der Schweizer Hotellerie mit Passion und selbst erwirtschafteten Investitionen, ihr neues, modernes Gesicht zu finden. Sie engagieren sich für den Berufsnachwuchs, zeigen den jungen Leuten auf, wie bedeutend der Tourismus vor Ort ist, wie die führenden Hotels ein Teil davon sind und was jeder einzelne Mitarbeitende mit seinem ganz persönlichen Beitrag zum Erfolg des Betriebs beitragen kann. Darin liegt eine grosse Stärke von Familienbetrieben, sofern diese genutzt wird: Sie haben die Chance, sich aus sich selbst heraus in jeder Generation neu zu erfinden und so immer auf der Höhe der Zeit zu bleiben.

Und dann gibt es immer noch und immer wieder Quereinsteiger, die einen erfrischenden Pioniergeist und eine Portion Wahnsinn mitbringen und scheinbar unumstössliche Prinzipien des traditionellen Hotelmodells aus den Angeln heben. Jüngstes Beispiel liefern **Jérôme de Meyer und Marco Dunand** im Waadtländer Ferienort Villars-sur-Ollon. Die beiden branchenfremden Unternehmer haben dem soeben eröffneten Villars Alpine Resort mehr als neues Leben eingehaucht und sorgen für den ersehnten Lichtblick: «Es soll ein Ort werden, der die Menschen durch Kultur, Nachhaltigkeit und Weiterbildung zusammenbringt.» Ihr ernst gemeintes Bestreben, Luxus mit Inhalten und Sinn zu füllen und Erholung mit Inspiration zu verweben, bedeutet für den Gast so viel mehr, als einfach in einer gewöhnlichen Ferienblase zu verweilen.

BILANZ Briefing abonnieren

Tragen Sie hier Ihre E-Mailadresse ein. Nach der Anmeldung erhalten Sie per E-Mail einen Bestätigungslink. Bitte klicken Sie dann auf diesen Link, um Ihre Newsletteranmeldung abzuschliessen.

Ihre E-Mail-Adresse
Anmelden

Ein möglicher Silberstreif am Hotelhimmel zeichnet sich auch zur akuten Personalknappheit ab. Ursula Renold, Professorin für Bildungssysteme an der ETH Zürich, hat am Hospitality Summit 2021 prognostiziert, dass die vielfältigen Berufe im Gastgewerbe infolge der gesellschaftlichen Veränderungen in vier, fünf Jahren wieder hochgeschätzt sein werden. So manche Jobs in der IT-Branche, die sich in den letzten zwei Jahrzehnten grosser Beliebtheit erfreuten, würden den Bedürfnissen und Wertvorstellungen der Generation Next bald nicht mehr gerecht. Umgekehrt würden die jungen Leute häufiger wieder Berufe wählen, bei denen sie analoge Dienstleistungen in einer wohlgesinnten Community erbringen und gemeinsam Projekte vorantreiben können, wo der Mensch im Mittelpunkt steht.

Vielleicht muss das Schlusswort Monsieur Gustave gehören, dem Concierge im Film «Grand Budapest Hotel». Vor seinem Lehrling Zéro als aufmerksamer Zuhörer sinnierte er über den menschlichen Faktor, der jedem guten Hotel zugrunde liegt – der Wortlaut ist nicht stimmig übersetzbar und deshalb hier im Original: *«You see? There are still faint glimmers of civilization left in this barbaric slaughterhouse that was once known as humanity. Indeed that's what we provide in our own modest, humble, insignificant hotel. Oh, fuck it.»*

THEMEN PER E-MAIL FOLGEN

#Hotels Folgen #Tourismus Folgen #Ferien Folgen
#Luxus Folgen

Mehr anzeigen

IHR KOMMENTAR

Schreiben Sie hier Ihren Kommentar ...*

Kommentieren