

Hotel-Ranking 2019

In besten Händen



Empfangschefin des Jahres

Mara Horta, The Hotel, Luzern

Die Freude, Menschen glücklich zu machen, steht Mara Horta ins Gesicht geschrieben, und man merkt schnell, dass die junge Managerin an der Front nicht nur eine ausgeglichene Persönlichkeit, sondern auch einen siebten Sinn hat. Dieser ermöglicht ihr, die Erwartungen der Gäste mit den unterschiedlichsten kulturellen und charakterlichen Hintergründen herauszuspüren, den Anforderungen des Moments gerecht zu werden und in heiklen Situationen umsichtig zu improvisieren. Ihre Devise: Wie die Zimmer genau waren, mag mancher Gast wieder vergessen. In Erinnerung bleibt, dass man herzlich empfangen wurde und die Menschen im Hotel jederzeit ansprechbar waren. «Man kann immer auf uns zugehen», sagt die Innerschweizerin. «Wir sind einfach da für unsere Gäste.» Und das nicht nur als digitaler Fragebogen. «Es ist ein faszinierender, stets fordernder Job, weil jeder Tag anders ist und man nie weiss, was als nächstes auf einen zukommt.»

Quelle: ZVG

Hotels brauchen Seele. BILANZ befragte 192 Experten, welche guten Geister in Schweizer Tophäusern besonderes Lob verdienen.



Von **Claus Schweitzer**
15.07.2019

Jeder Vielreisende spürt schon in den ersten Momenten beim Betreten eines Hotels, ob die Mitarbeiter gerne dort arbeiten oder nicht. Und jeder Vielreisende weiss, dass wahrer Luxus im Kern wenig mit spektakulärer Innenarchitektur, berausenden Spa-Anlagen und ausgeklügelten Gourmetmenüs zu tun hat. Wahrer Luxus hat vor allem mit den Menschen im Hotel zu tun.

Die Menschen im Hotel sind es, die den kaum messbaren, doch alles prägenden «Vibe» eines Hauses ausmachen. Eine harmonische Grundstimmung und ein entspanntes Lebensgefühl kann kein Stardesigner und kein angesagtes Bar-Konzept mit keinem Geld der Welt erzielen, ohne ein glückliches Team von «serving Ladies and Gentlemen» im Hintergrund zu haben, dem es sichtlich Freude bereitet, andere Menschen glücklich zu machen.

Unzufriedene Mitarbeiter bedeuten unglückliche Gäste

Umgekehrt sind unzufriedene Mitarbeiter der beste Garant für unglückliche Gäste. Um eine Belegschaft von natürlich strahlenden, perfekt zusammenwirkenden Mitarbeitern zu haben, muss man sie mit der entsprechenden Wertschätzung behandeln und jedem Einzelnen ein Gefühl von Zugehörigkeit vermitteln. Wirklich gute Hoteliers wissen, dass dies nicht mit ein paar punktuellen Massnahmen erzeugt werden kann, sondern ein weit breiter gefasstes Menschen- und Luxusverständnis voraussetzt. «Hotelglück hängt mehr von den fünfhundert Dingen ab, die man nicht sieht und von den ungezählten unsichtbaren Mitarbeitern ausgeführt werden, als von den 25 Dingen, die man tatsächlich sieht», hat die amerikanische Reiseautorin Pilar Guzmán treffend beobachtet.

Wie ein Hotel tickt, merkt man als eintreffender Gast spätestens, wenn man die Rezeption erreicht hat. Vermittelt der Front Office Manager das Gefühl, dass alles für einen vorbereitet ist? Oder wird man zunächst einmal mit nervösem Tastengeklapper, Stirnrunzeln und genereller Unsicherheit über die Reservierung empfangen? Die Hoffnung, ein herzlich erwarteter Gast zu sein, kann sich schon beim Einchecken in Luft auflösen, wenn man am Rezeptionspult erst einmal seine Mail- und Privatadressen ausfüllen muss, die in den Tagen oder Wochen vor der Ankunft längst vom Hotel erfasst hätten sein sollen. Wird man dann aufs Zimmer geführt, kann dies mit ausschweifenden Erklärungen über technische Funktionen von TV, Safe und Bad verbunden sein. Idealerweise aber schaltet der Empfangsmitarbeiter den inneren Autopilot ab und spürt das eventuelle Bedürfnis und die subtile Körpersprache des Gastes, rasch allein gelassen werden zu wollen. Zumindest bis – im ungünstigen Fall – einige Minuten später der Portier klopft, um den Koffer so umständlich (und trinkgeldträchtig) wie möglich in der Garderobe zu platzieren.

Das Gespür für die Bedürfnisse des einzelnen Gastes

Unabhängig von der Grösse eines Hotels dreht sich heute alles um den individuell richtigen Umgang mit jedem Gast. «Die Fähigkeit eines Hotelteams, sich in den einzelnen Gast hineinzudenken und entsprechend flexibel zu agieren, macht den Unterschied», sagt Meike Bambach. Die Direktorin im Hotel Paradies in Ftan ist sich bewusst, dass sie damit die Achillesferse der weltweiten Hotellerie trifft: den Mangel an Personal, das einen solchen Service umsetzen kann.

Formvollendet und zugleich entspannt den Anforderungen des Moments gerecht zu werden, in hektischen Momenten einen ruhigen Kopf zu bewahren und situationsabhängig herauszuspüren, was für den einzelnen Gast relevant ist, ist ein ständiger Drahtseilakt. Überdies müssen Hotelmitarbeiter zwischenmenschlich vieles abfangen können. Das erfordert eine hohe Sozialkompetenz, weiss Andrea Scherz, Hausherr im Gstaad Palace: «Die Mitarbeiter sollen den Gästen souverän auf Augenhöhe begegnen, aber gleichzeitig nie vergessen, wer vor und wer hinter den Kulissen steht.» Eine grosse Aufgabe, aber auch eine, an der man persönlich wächst.

Als Vollbluthotelier und jederzeit ansprechbare Ankerfigur im Alpenpalast lässt Scherz seinen 300 mehrheitlich langjährigen Mitarbeitern viel Anerkennung und Empathie zuteil werden. «Wir brauchen einander alle, um als Ganzes zu überzeugen», sagt er. «Ein Hotel kann zig Millionen Franken in eine atemberaubende Infrastruktur investieren, doch wenn das Hotelteam keine Seele hat und nicht harmonisch zusammenspielt, bedeutet alles nichts.»

Authentische Gastgeberpersönlichkeiten

Auch Stefan Noll, Direktor im Tschuggen Grand Hotel in Arosa, sorgt dafür, dass sich nicht nur jeder Gast, sondern auch jedes Teammitglied willkommen und zu Hause fühlt. Noll hat es in kurzer Zeit verstanden, seine Leute zu fordern und zur Selbstverantwortung anzuleiten. «Statt blind einem Katalog von Service-Standards zu folgen, sollen unsere Mitarbeitenden eigenverantwortlich entscheiden können, wie mit dem einzelnen Gast umzugehen ist», sagt Noll. «Jeder von uns soll authentisch bleiben und seine Arbeit auf seine ganz persönliche Art umsetzen.» Ein konservativ hierarchischer Führungsstil löse beim Personal nur Angst und Paranoia aus, etwas falsch zu machen. «In diesen Betrieben bleibt das vertrauensvolle Klima und der gegenseitige Respekt auf der Strecke – und damit auch die wohlige Atmosphäre.»

Das «Tschuggen» spiegelt die vielleicht spannendste Tendenz in der Personalpolitik der Schweizer Hotellerie: Vermehrt suchen Hoteliers für ihre Crews wahre Charaktere und lassen ihnen grosszügige Freiräume, sich persönlich zu entwickeln und zu entfalten. So stechen unter den diesjährigen, von der BILANZ ermittelten «Hotelmitarbeitern des Jahres» sechs zugängliche junge Frauen mit positivem Selbstverständnis heraus: Mina Bayat (Chef-Concierge im Four Seasons Hotel des Bergues in Genf), Mara Horta (Front Office Managerin im The Hotel in Luzern), Daniela Wüthrich (Sommelière im Victoria-Jungfrau in Interlaken), Therese Martirena (Spa Director im Dolder Grand in Zürich), Stefanie Baier (Barchefin im Art Deco Hotel Montana in Luzern) und Karin Gilgen (Housekeeper im Hotel Krafft Basel) sind nicht nur besonders talentierte Teamplayer, sondern auch authentische Persönlichkeiten, die ihren Häusern erst den unvergleichlichen Touch geben. Als Gast ist man da in guten, ja in besten Händen.