

WARUM SIE ERFOLG HABEN

Zahlreiche Hoteliers verraten in einem Buch, warum sie mit ihrem Geschäftsmodell Erfolg haben

Von Christian Jenny

«Ich will keine Perfektionisten um mich herum, ich will Menschen.» (Hans Wiedemann) «Glauben Sie mir, auch bei uns ist nicht alles perfekt.» (Kurt Baumgartner) «Ich werde immer wieder auf die Ogi-Tochter reduziert...» (Caroline Ogi Stefanazzi) «Wir müssen einfach Leben in die Bude bringen.» (Fritz Erni) Oder: «Ohne Herzblut geht bei uns nichts.» (Emanuel Berger) Wirtschaftliche Hochs und Tiefs, die Digitalisierung und neue Reisetrends verändern die Schweizer Hotellandschaft stetig, gleich bleiben jedoch Werte wie Gastfreundschaft und Teamgeist. Im kürzlich erschienenen Buch «Warum sie Erfolg haben» sprechen gleich 30 prominente Schweizer Hoteliers über die Strategie, mit der sie ihr Hotel zum Erfolg oder durch Krisen geführt haben. In lebendig geführten Gesprächen von Autor Hans R. Amrein befragt, berichten sie über ihre Rolle als Gastgeber und erzählen persönliche Geschichten und Anekdoten. Auch wenn das Berufsbild des Hoteliers heute nicht mehr das gleiche ist, vermitteln die Gespräche Grundsätze und Wissen, das nach wie vor aktuell ist.

Auch Frauen spielen auf den Chefetagen der Hotellerie eine immer wichtigere Rolle. Regula Pfister zum Beispiel, die ehemalige Präsidentin und Gruppenchefin der ZFV-Unternehmungen. Der Zürcher Frauenverein (ZFV) betreibt derzeit 13 Sorell-Hotels. Dazu gehört auch das Sorell-Hotel in Arosa, das früher unter dem Namen «Orellihaus» ein Begriff war. Befragt, ob Kosten sparen nicht zwangsläufig zu einem Qualitätsabbau führe, antwortet Pfister: «Nicht unbedingt. Natürlich existiert eine Grenze, die man nicht überschreiten sollte. Doch keines unserer Hotels läuft zurzeit auf dem Zahnfleisch. In der Regel kann man immer irgendwo noch etwas einsparen.»

Bleiben wir in Arosa. Im Buch ebenfalls prominent vertreten ist der 2017 verstorbene Hans C. Leu. Von 1966 bis 1986 führte er mit seiner Frau Annelise das «Arosa

Kulm Hotel». Lesenswert ist das siebenstündige Gespräch unter dem Titel: «Das Albergo Giardino war mein Leben». Selbstverständlich wird hier auch die 20-jährige Lebensphase im «Kulm» in Erinnerung gerufen. Jemand hat mal gesagt: Hans Leu ist kein Hotelier, sondern ein Clown und Zirkusdirektor. Leu antwortet Autor Amrein wie folgt: «Absolut! Ich habe in meinem Leben als Hotelier viel Theater gemacht. Ich war in der Regel stets der Hauptdarsteller, meine Mitarbeiter waren die Akteure.» In der Tat: Im «Kulm» wurde vor rund 45 Jahren tatsächlich ein Zirkus inszeniert. Dazu Leu: «Authentizität ist wichtig. Ich war in jeder Rolle authentisch, auch als Zirkusdirektor. Es machte mir unglaublich Spass, solche Rollen zu spielen. Aber ich tat dies immer von innen heraus, aus voller Überzeugung.» Branchenkenner sagen, Leu hätte die Schweizer Ferienhotellerie neu erfunden. Befragt, ob er das unterschreiben könne, sagt er: «Das kann man vielleicht so sagen, wobei die Geschichte ja bereits im Kulm in Arosa begonnen hatte. Ich hatte dort meinen ersten Direktionsposten und musste das alte Fünf-Sterne-Hotel verkaufen. Mein Motto war: Plausch statt Plüsch. Ich hatte auch

die 'schöne' Aufgabe, Hazy Osterwald, den Jazzmusiker und Entertainer, zu ersetzen. Eine Tatsache, von der ich erst nach der Vertragsunterzeichnung erfahren hatte. Denn Hazy hatte dafür gesorgt, dass das Hotel immer voll war.»

Annelise und Hans Leu führten damals in der Schweiz das Frühstücksbuffet im Fünf-Sterne-Bereich ein. Dasselbe gilt für die bekannten «Kulm»-Bauernbuffets. Als Hotelier trat Leu als Appenzeller Bauer auf. «In gelben Hosen, was den Damen natürlich besonders gefiel.» Sein Lieblingsspruch damals: Heute werfen wir die Säue vor die Perlen.

Im Alter von 56 Jahren stieg Leu ins Abenteuer «Giardino» ein. So führte er bis ins Jahr 2000 in Ascona das international berühmte und mehrfach ausgezeichnete Fünf-Sterne-Ferienhotel. Befragt nach dem Erfolgsfaktor Nummer eins im damaligen «Giardino», stellt er klar: «Das Eingehen auf den Gast. Wir haben die Bedürfnisse und Wünsche der Leute wirklich wahrgenommen – und dann haben wir sie umgesetzt. Als Hotelier war ich Gastgeber. Ich habe alles delegiert, was andere besser konnten als ich. So konnte ich mich fast hundertprozentig auf Gästekontakte und Public Relations konzentrieren.»

Beginnt man in diesem Buch zu lesen, kann man fast nicht mehr aufhören. Denn von jedem Hotelier erfährt man viel Spannendes über ein Metier, das die Menschen in den Mittelpunkt stellt. Laut Hotel-Rankings ist das Art-déco-Hotel «Montana» in Luzern das beste Business-Stadthotel der Schweiz im Vier-Sterne-Segment. Befragt, was das Hotel den Mitarbeitenden bietet, stellt sich Fritz Erni, seit 1996 Direktor des Hauses, auf folgenden Standpunkt: «Wertschätzung! Respekt! Fairness! Loyalität! Der Mitarbeiter will in einem Umfeld arbeiten, wo er sich wohlfühlt, wo seine Arbeit geschätzt wird.»

Hans Amrein: Werd & Weber Verlag. «Warum sie Erfolg haben». 328 Seiten, broschiert mit zahlreichen Abbildungen. ISBN 978-3-03818-251-1.

*Plausch statt Plüsch:
Das «Arosa Kulm
Hotel» setzte ab 1975
neue Massstäbe in der
Hotellerie.
Bild Christian Jenny*

