

Kaffeepause mit Brigitta Schaffner

# «Superwoman» der Ombudsstelle

Brigitta Schaffner gründete 1994 die Ombudsstelle der Schweizer Hotellerie. Ab 1. Mai tritt sie von ihrem Amt ab.



Brigitta Schaffner

Bild: zvg

**Brigitta Schaffner, vor rund 24 Jahren haben Sie die Ombudsstelle für die Schweizer Hotellerie gegründet. Was waren Ihre Beweggründe dazu?**

Ich hatte die Verantwortung für die Hotelklassifikation und die Produktion des damals noch gedruckten «Hotelführers» bei hotelleriesuisse meiner Nachfolgerin übergeben. Mein erster Sohn war ein Jahr alt, und ich brauchte einen Job! Während der Weiterbildung zur Tourismus-Expertin wurde uns der «Ombudsman» der Schweizer Reisebranche vorgestellt. Ich wusste, dass die Reklamationen bei hotelleriesuisse ziemlich unbeliebt waren, und so stellte ich der Geschäftsleitung meine Idee für eine Ombudsstelle vor.

### **Was gehört zu einer guten Ombudsfrau?**

Dem Gast zuhören und Verständnis für die Probleme zeigen. Oft geht es den Gästen um schlechte Gefühle, die zurückbleiben. Ein offenes Gespräch hilft dem Gast und dem Hotelier. Weiter sollte man die Meinungen der Hoteliers berücksichtigen, sich entschuldigen beim Gast, jedoch auch auf Regeln und eventuell Tatsachen hinweisen.

### **Welche besondere Gäste-Reklamation ist Ihnen in Erinnerung geblieben?**

Ein sehr aggressiver Gast, der bei der Hôtelière wie auch bei mir Ängste auslöste. Wir befürchteten, dass er entweder noch einmal beim Hotel oder sogar bei der Ombudsstelle persönlich vorbeikommt.

### **Welche Gäste-Beschwerden wurden vor 20 Jahren am häufigsten an Sie herangetragen?**

Kosten für Telefonate aus dem Hotelzimmer. Diese wurden mit Zuschlägen verrechnet, was häufig zu Unstimmigkeiten führte. Es gab noch keine mobilen Telefone.

### **... und welche sind es heute?**

Probleme rund um Buchungen im Internet, oder dass der Preis nicht der Leistung entspricht.

### **Welche menschlichen Werte liegen Ihnen am Herzen?**

Grosszügigkeit, Loyalität, Achtsamkeit, Einfühlungsvermögen, Ehrlichkeit, Humor.

### **Wenn Sie als Gast ein Hotelzimmer betreten, worauf achten Sie am meisten?**

Geruch, Sauberkeit, Einrichtungsstil, Dekoration.

### **Was darf auf keinen Fall fehlen, wenn Sie auf Reisen gehen?**

Ein Tenugui (trad. jap. Handtuch), Kindle, Jasskarten, Feldstecher, Taschenlampe, Kugelschreiber.

### **Mit welcher historischen Person würden Sie gerne Nachtessen?**

Mit Jeanne d'Arc, sie war tapfer und musste jung sterben.

### **Hätten Sie gern einmal ein Jahr frei? Was würden Sie dann machen?**

Länger reisen, viel segeln, mehr Saxofon üben, mehr singen.

### **Was wollten Sie als Kind einmal werden?**

Krankenschwester.

### **Zur Person**

Brigitta Schaffner gründete 1994 die Ombudsstelle der Schweizer Hotellerie. Ende April tritt sie von diesem Amt ab. Die 62-jährige eidg. dipl. Tourismus-Expertin kam 1984 zu HotellerieSuisse, wo sie die Abteilung Hotelklassifikation leitete. 2004 liess sich die gebürtige Aarauerin für die Ombudsstelle zum Qualitäts-Coach Stufe I ausbilden. Die passionierte Fasnächtlerin und Mitglied der Berner Fasnachts-Big-Band «Mutzopotamier» ist seit 2009 Geschäftsführerin und Vorstandsmitglied beim Verein Frauen im Tourismus. Brigitta Schaffner ist verheiratet und Mutter von zwei Söhnen (23- und 25-jährig). Ab 1. Mai übernimmt Franz Herger die Nachfolge von Brigitta Schaffner als «Ombudsman»

**Was empfinden Sie als stilllos?**

Ketchup anstelle Tomatensauce zu Spaghetti, Coca-Cola zum Fondue, ein lieblos gedeckter Tisch.

**Mit wem möchten Sie nie im Lift stecken bleiben?**

Donald Trump.

**Welche besondere Fähigkeit würden Sie gerne beherrschen - und warum?**

Handwerkliche und künstlerische Fähigkeiten. Sie bereichern das Leben. Das sehe ich in Montet/Cudrefin, wo ich mich für den Verein Kultur Pavillon Culturel engagiere.

**[IMG 2] Was bringt Sie auf die Palme?**

Die weltweite Plastikverschmutzung, Tierquälerei, Ungerechtigkeit, Lohndifferenzen zwischen Frauen und Männern für die gleiche Arbeit.

**In welche Rolle eines fiktiven Superhelden möchten Sie für einen Tag schlüpfen - und warum?**

Superwoman, sie kann fliegen und hat viel Kraft.

npa

Publiziert am Mittwoch, 02. Mai 2018