

# **Woran man sich als Hotelgast erinnert**

In etlichen Hotels habe ich mich im vergangenen Jahr als Gast wohl gefühlt. In zweien sogar sehr.

Wir wissen es: Über die Hotellerie zu reden ist schwierig, über die Beherbergungswirtschaft erst recht. Denn unsere Branche ist ausgesprochen heterogen. Wenn ich also auf das vergangene Jahr zurückblicke und mir meine Erlebnisse mit den Gastgebern und ihrem Team in den jeweiligen Häusern in Erinnerung rufe, ergeben sich daraus keine allgemein gültigen Aussagen über den Zustand der Schweizer Hotellerie. Sehr oft war der Aufenthalt angenehm, und es hat sich vielerorts bestätigt, dass unsere Betriebe im internationalen Vergleich qualitativ sehr gute Service- und Dienstleistungen erbringen. Das darf die Branche selbstbewusst nach aussen tragen.

Ein Hotel, das mich 2018 speziell beeindruckt hat, ist das neue 4-Sterne-Haus der Radisson Collection-Marke in - Belgrad.

Wie ich es von früheren Aufenthalten in Osteuropa kenne, waren die Serviceleistungen der mehrheitlich jungen Mitarbeitenden gut, aber nicht konstant. Mal stimmte im Zimmer oder Restaurant alles, dann ging dies und das wieder vergessen, nicht aus Mangel an Motivation, eher aus Konzentrationsmangel oder unbekümmerter Zerstreutheit. Konstant blieb jedoch die ungekünstelte Freundlichkeit und Lockerheit im Kontakt mit dem Gast. Das schaffte in diesem auch architektonisch attraktiven Haus eine angenehm beschwingte Atmosphäre, die die Unzulänglichkeiten mehr als kompensierten.

Woran erinnert sich der Hotelgast, insbesondere wenn er in den Ferien weilt? Wir gehen davon aus, dass letztendlich das Gesamterlebnis zählt. Aber ist es so? Sind es nicht eher die speziellen Momente, die bewirken, dass der Gast ein zweites Mal bucht oder das Haus weiterempfiehlt?

Wir Schweizer neigen sehr zum Perfektionismus. Wenn alles bis ins Detail stimmt, sind wir allenfalls zufrieden. Dabei hilft uns gerade im Gastgewerbe das einmalige duale Bildungssystem. Wir können unseren Gästen einen Top-Service versprechen.

Nur - und das wurde mir im Radisson Collection in Belgrad wieder einmal bewusst - top sein, perfekt sein, ist erstrebenswert. Aber ist es auch gut genug?

Ein zweites Hotel, das mich 2018 speziell beeindruckt hat, ist das Beau-Rivage Palace in Lausanne-Ouchy. Dort hat es Direktorin Nathalie Seiler-Hayez in kurzer Zeit verstanden, ihr Team zu fordern, aber auch nachhaltig aufzubauen und zur Selbstverantwortung anzuleiten. Toll, wie aufmerksam, empathisch, aufgestellt und gleichzeitig selbstbewusst die Mitarbeitenden agierten. Das ist die menschliche Dimension, die man nicht so schnell vergisst. Ich empfehle dieses Haus sehr gerne weiter.



Gery Nievergelt

Publiziert am Donnerstag, 10. Januar 2019