

«Zufrieden ist man nie!»

OLTEN Kompetente Statements zur gehobenen Hotellerie im heutigen Umfeld

Esther Mattenberger, Direktorin im Hotel Olten, über das Führen eines Hotels, über Probleme im Hotelgewerbe und Tipps für den Nachwuchs.

Frau Mattenberger, wie leicht oder wie schwierig ist es, in heutiger Zeit mit ihrem nicht immer leicht zu deutendem Wirtschaftsgefüge ein Hotel dieser Grösse zu führen?

Nun, das Führen eines mittleren Hotelbetriebes war zu jeder Zeit eine Herausforderung in sich selbst. Erfolgreich sein gelingt nur, wenn man konsequent sich für eine Marktnische entscheidet und diese fokussiert bearbeitet und weiterentwickelt. Wichtig ist nicht nur den intensiven Kontakt mit den Schlüsselpersonen zu pflegen, sondern auch die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen durch ein persönliches Personalmanagement an den Betrieb zu binden. Als Erfolgsrezept gilt nach wie vor, die Erwartungen der Gäste in Bezug Preis-Leistung zu übertreffen.

Erschwert oder erleichtert die freie Personenzuwanderung die personelle Situation im Gast- und Hotelgewerbe?

Ohne die freie Personenzuwanderung sähe es sehr schlecht aus im Gastgewerbe. Auch da gilt es den Respekt gegenüber ausländischen Mitarbeitern zu wahren. Ohne den Abwascher ist das Führen einer erfolgreichen Küche undenkbar.

Ist es wie in früheren Jahren nach wie vor schwierig, fachlich kompetentes und gut ausgebildetes Personal zu rekrutieren oder hat sich daran einiges geändert?

Geändert hat sich nur, dass man vermehrt auf ausländische Fachkräfte zurückgreifen muss. Sicher kommt uns zugute, dass wir ein Betriebskonzept pflegen, welches familienfreundliche Arbeitszeiten bietet.

Sie sind nach allgemeiner Einschätzung eine der profiliertesten Kennerinnen des Fachgenres Hotellerie in Oltner Region und darüber hinaus. Welche Voraussetzungen sind heutzutage für den Fachnachwuchs unerlässlich, um auf dem hart umkämpften Markt erfolgreich sein zu können?

Wie in allen Führungsebenen ist die verantwortliche Führungspersönlichkeit entscheidend. Nebst einer soliden beruflichen Ausbildung sind die Sozialkompetenzen sehr wichtig. Das persönliche Engage-



Bild: Fredi Köbeli

Hoteldirektorin Esther Mattenberger verrät ihr Erfolgsrezept.

ment, der direkte Kontakt zu den Gästen sowie sich und die Leistung immer wieder in Frage zu stellen, ist die Basis für den Erfolg. Einer meiner Grundsätze ist «Soignez les details.»

Sind Sie mit der Logementauslastung Ihres Hotels zufrieden resp. merken Sie die hohe Arbeitslosigkeit bei unserem nördlichen Nachbarn Deutschland insofern, als deswegen weniger Übernachtungskunden erscheinen?

Zufrieden ist man nie! Da unser Gästesegment zu 70 Prozent aus den Regionen Zürich, Bern, Luzern, Basel stammt, spüren wir den wirtschaftlichen Einfluss Deutschlands nicht. Wir haben uns in den letzten Jahren auf den chinesischen Gast konzentriert und sind sicher eines der wenigen Hotels, das über eine Webseite auf chinesisch verfügt.

Tut Ihnen resp. Ihrem Unternehmen die so genannte «Para-Hotellerie/Pararestauration» eigentlich sehr weh oder spüren Sie diese nicht explizit fachgerichtete Gastro-Konkurrenz kaum?

Als eigentliches Stadthotel sind wir von der Parahotellerie nicht tangiert.

Direkt gefragt: Gibt es tatsächlich zu viele Restaurants in der Schweiz im Sinne, dass die Überzahl an «Beizen» jene auch «kaputt» macht, die eigentlich überlebensfähig wären?

Nun, die Zeiten haben sich geändert und es werden neue Gastrokonzepte gefragt. Das Dorf- wie Vereinsleben hat sich sehr verändert. Die Ausgangsgewohnheiten

sowie die Verpflegungsbedürfnisse der Jugendlichen wie auch der arbeitenden Bevölkerung ist auf kleine, rasche Snackzwischenverpflegung ausgerichtet. Nun zurück zu Ihrer eigentlichen Frage. Nach wie vor gibt es zu viele leer stehende Restaurants, die viele Pächterwechsel hinter sich haben. Es herrscht immer noch die Meinung, dass man im Gastgewerbe rasch und relativ einfach gutes Geld verdienen kann, denn man hat ja jeden Abend cash in der Kasse. Selbstverständlich gibt es auch erfolgreiche Quereinsteiger mit genialen Gastrokonzepten.

Was raten Sie dem jungen Fachnachwuchs, wenn der sich selbstständig machen will?

Mut, Ausdauer, klares überzeugendes Konzept und den dafür richtigen Standort auswählen. Er soll sich im Klaren sein, dass das Gastgewerbe sehr personal- und investitionsintensiv ist.

Benennen Sie uns in einem Schlusswort die Gründe, warum die Schweizer Hotellerie nach wie vor imagemässig zur besten überhaupt gehört?

Die Schweiz selbst ist als Tourismusland einzigartig und dies hat auch mit den gelebten Werten seiner Bürgerinnen und Bürger zu tun. Wir waren und sind offen für fremde Länder und Kulturen und leben die viel gerühmte Sprachenvielfalt. Das duale Ausbildungssystem ist ein Grundpfeiler unseres Erfolges. Unsere Dienstleistungsbereitschaft, Innovationsfreude und Sorge zur Natur und Heimat sind Grundpfeiler unserer Beliebtheit.

Interview: Charly Pichler