



Neue Zürcher Zeitung  
8021 Zürich  
044/ 258 11 11  
www.nzz.ch

Medienart: Print  
Medientyp: Tages- und Wochenpresse  
Auflage: 119'537  
Erscheinungsweise: 6x wöchentlich

Themen-Nr.: 571.264  
Abo-Nr.: 1092015  
Seite: 17  
Fläche: 40'543 mm<sup>2</sup>



CHRISTOPH FISCHER

## WIRTSCHAFT IM GESPRÄCH Mehr Gastgeber als Direktor Mit 29 Jahren steht Bardhyl Coli einem Luxushotel vor

**Christoph Stricker** · Als Achtjähriger ist er aus Kosovo in die Schweiz gekommen und hat hier zum ersten Mal eine Schule besucht. Zwanzig Jahre später, im Juni 2012, war er im «Waldhotel Davos» Direktor eines Viersterne-Superior-Hotels. Bardhyl Coli gehört zu den jüngsten Direktoren eines Schweizer Luxushotels, obwohl auch in anderen gehobenen Häusern immer häufiger eine junge Generation von Gastgebern das Zepter übernimmt. Das Marketing wird vereinfacht durch den Umstand, dass das Hotel – damals noch ein Lungensanatorium – Anlass war für den Roman «Zauberberg» von Thomas Mann. Mit Zauberei haben die Blitzkarriere des jungen Hoteldirektors und die gut angelaufene Neupositionierung des Betriebs aber nichts zu tun. Ebenso wenig will der umtriebige Coli im Gespräch weder seine Vergangenheit als Kind einer in Kosovo benachteiligten albanischstämmigen Familie noch den steilen Weg nach oben hervorheben. Aber den Wert seines aussergewöhnlichen Werdegangs fürs Marketing und die Medien kennt er genau.

### Klares Ziel vor Augen

Bardhyl Coli weiss, dass ihn sein Ehrgeiz und seine Leistungsbereitschaft an die Spitze des Hotels am Waldrand über Davos gebracht haben. «Und Glück war natürlich auch noch dabei», fügt er an. Von sich überzeugen konnte er den deutschen Besitzer des Hotels vor allem mit der Leidenschaft für seine Berufe, die er bedingungslos als Dienstleistung versteht. Der 29-Jährige begann seine Karriere im Jahr 2000 mit einer Lehre zum Servicefachangestellten. Drei Jahre übte er diesen Beruf aus und liess sich nebenbei noch zum Sommelier ausbilden. Danach absolvierte er eine zweite Lehre als Koch. Von Keller und Küche wechselte er an die Rezeption eines



Neue Zürcher Zeitung  
8021 Zürich  
044/ 258 11 11  
www.nzz.ch

Medienart: Print  
Medientyp: Tages- und Wochenpresse  
Auflage: 119'537  
Erscheinungsweise: 6x wöchentlich

Themen-Nr.: 571.264  
Abo-Nr.: 1092015  
Seite: 17  
Fläche: 40'543 mm<sup>2</sup>

Wellnesshotels, bevor er sich 2008 an der Hotelfachschule Belvoirpark in Zürich das Hotelier-Diplom holte. Es folgte erneut ein Abstecher ins Ausland, zur Hotelkette NH in deren Haus «Berlin Mitte». Hier arbeitete sich Coli zum stellvertretenden Direktor hoch und war für 120 Angestellte verantwortlich.

Im kleineren «Waldhotel» mit seinen 46 Zimmern führt er je nach Saison lediglich noch 35 bis 50 Mitarbeiter. Dafür habe er nun die Chance, seine eigene Philosophie umzusetzen, meint der Hoteldirektor. Er könne auf den Charme eines Boutique-Hotels setzen und seine Gäste individueller betreuen als in einem grossen Haus. Dabei setzt er auf «Kundenverblüffung», mit der er sein Haus von der Konkurrenz abheben will. Vielleicht liess er deshalb auf seine Visitenkarte nicht Direktor drucken, sondern «Gastgeber». Mit Anbiederung habe das nichts zu tun, sagt Coli. Damit wolle er vielmehr signalisieren, dass der Gast mit seinen Wünschen und Anliegen ernst genommen werde. Wirklich verblüfft sind viele, wenn sie im Luxushotel vor einem so jungen Chef stehen. Mit einer gelungenen Bemerkung könne er solche Situationen jeweils aber leicht entschärfen, merkt er an. Und seine älteren Untergebenen hätten schnell festgestellt, dass er ihnen Vorbild sein wolle. Wer seine Führungsphilosophie so aufbaue, verschaffe sich unabhängig vom Alter Respekt.

Vom Personal verlangt der zielstrebige, dynamische Hotelier viel. Jeder Einzelne müsse in seinem Verantwortungsbereich Gastgeber sein. Ziel sei, «ein Höchstmass an persönlichem Service und Annehmlichkeiten» zu bieten. So und in ähnlichen Worten ist das auch auf dem kleinen Faltkärtchen mit der Vision des Hotels, seinen Grundsätzen und Führungsprinzipien zu lesen, das jeder Angestellte in der Hosentasche tragen kann. Dass Coli und sein Team

mit diesem Credo in seinem ersten Jahr als Direktor bereits einigen Erfolg hatten, zeigen nicht nur wieder steigende Gästezahlen. Im Ranking der 100 freundlichsten Schweizer Hotels hat es das «Waldhotel» in seiner Kategorie zudem auf den 9. Rang geschafft. Doch immerhin noch acht Betriebe liegen in den Bewertungen auf über 250 ausgewerteten Portalen bei Aufmerksamkeit, Hilfsbereitschaft und Einfühlungsvermögen des Personals vor den Davosern.

## Stammgäste schaffen

Ebenfalls noch nicht am Ziel ist Coli bei den Übernachtungszahlen, die er weiter steigern will. In der Hauptsaison im vergangenen Winter lag die Belegung in den Monaten Februar und März schon bei über 80%. «Wir sind rentabel und haben das Budget für mein erstes Jahr erreicht», erklärt er. Der neue Hoteldirektor hat die Aufgabe, sein Haus im Schweizer Markt besser zu positionieren und es weniger abhängig von deutschen Gästen zu machen. Sie blieben wegen der Frankenstärke in grosser Zahl weg, vor allem, bevor die Nationalbank den Kurs stabilisierte. Inzwischen buchen neben treuen Stammgästen aus Deutschland auch immer mehr Schweizer. Den Gästen will Coli mit seinem Team möglichst individuelle Erlebnisse bieten, damit sie wiederkommen. Dafür sorgen sollen neben den kürzlich für mehrere Millionen modernisierten Zimmern auch individuelle Aufmerksamkeiten. Als Beispiel erzählt der Hoteldirektor von jenem Gast, der erkältet abgereist ist. An der Rezeption habe man dies registriert und ihm Kräutertee nach Hause geschickt. Jährlich will das Hotel 30 Gäste überraschen. Denn einzigartig soll das «Waldhotel» nicht nur dank der Sanatoriumsvergangenheit oder Thomas Mann sein, sondern in erster Linie durch seine Gastfreundschaft.