

WENN DER GAST

# DIE LEIDENSCHAFT SPÜRT

*Im Waldhotel Davos sind die Gäste der Mittelpunkt. Alle rund 50 Mitarbeitenden sorgen als Gastgeber dafür, dass unsere Leidenschaft ab dem ersten Kontakt spürbar ist. Durch Respekt sowie Interesse schaffen wir die Basis für eine freundschaftliche Beziehung, und verblüffende Aktionen garantieren ein unvergessliches Hotelenerlebnis.*

Schon in jungen Jahren habe ich meine Leidenschaft für die Hotellerie entdeckt. Nach einer Schnupperlehre im Parkhotel Inseli in Romanshorn teilte ich meinen Eltern mit, dass ich Hoteldirektor werden möchte. Damals war ich 15-jährig. So kam es dann auch, nachdem ich während rund zehn Jahren die wichtigsten Stationen der Hotellerie durchlaufen hatte. Die Hingabe für meinen Beruf sowie für besondere Herausforderungen führte mich im Juni 2012 ins Waldhotel Davos, wo ich die Rolle des Gastgebers und Hoteldirektors übernahm. Gemeinsam mit meinem Team lasse ich das Waldhotel Davos, die Wiege des Zauberbergs, täglich in «neuem Glanz» erstrahlen. Dabei ist die Mitarbeiterbegeisterung genauso wichtig wie die Gästeverblüffung.

**WIR LEBEN UNSERE WERTE** wichtigster Grundsatz lautet: «Wir sind Mark Twain sagte einst: «Wer nicht weiss, Gastgeber aus Liebe und Leidenschaft.» wo er hinwill, darf sich nicht wundern, Diese Passion setzen wir täglich um. Das wenn er woanders ankommt.» Wenn keine Werte definiert werden, sind die Mitarbeitenden orientierungslos. So war es eine meiner ersten Aufgaben, zusammen mit dem Kaderteam die Grundsätze des Hauses festzulegen. Diese werden jeden Tag über alle Hierarchiestufen und Abteilungen hinweg gelebt. Unser

wichtigster Grundsatz lautet: «Wir sind Gastgeber aus Liebe und Leidenschaft.» Diese Passion setzen wir täglich um. Das geschichtsträchtige Haus alleine ist natürlich schon ein Gewinn. Das Waldhotel soll jedoch nicht nur wegen seiner Geschichte unverwechselbar, sondern auch wegen seiner Gastfreundschaft einzigartig sein. Bei uns arbeiten 50 Gastgeber, die unseren Gästen ein Höchstmass an persönlichem Service sichern.



Stier Communications AG  
8104 Weiningen ZH  
044/ 752 52 52  
www.stier.ch

Medienart: Print  
Medientyp: Fachpresse  
Auflage: 10'000  
Erscheinungsweise: 3x jährlich

Themen-Nr.: 571.264  
Abo-Nr.: 1092015  
Seite: 38  
Fläche: 73'214 mm<sup>2</sup>

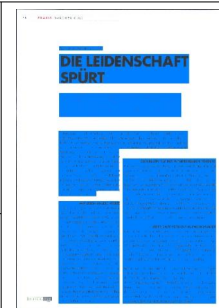
**DIE KREATIVITÄT DER MITARBEITENDEN FÖRDERN**

Ein loyales Team ist der beste Imageträger überhaupt. Wir legen Wert auf eine offene Feedback-Kultur und lassen die Meinungen der Mitarbeitenden in die Entscheidungsprozesse einfließen. Beispielsweise haben wir die Aktion «Hast du eine Idee?» ins Leben gerufen. Mittels eines Ideenbogens können die Mitarbeitenden ihre Ideen schriftlich festhalten. Diese werden an den Abteilungsmeetings vorgestellt und im Anschluss erhält jeder eine Rückantwort. In der vergangenen Wintersaison wurden insgesamt 100 Ideen eingereicht. Am Saisonende, anlässlich des Mitarbeiterausfluges, wurde die beste Idee mit CHF 1000 belohnt. Glückliche Gewinnerin war ein Zimmermädchen mit der Idee, im Hotel einen Defibrillator zu installieren.

**JEDER GAST VERDIENT AUFMERKSAMKEIT**

Wir haben klare Vorstellungen, wie sich ein einzigartiges Hotelerlebnis anfühlen sollte. Guter Service und hohe Qualität werden heute vorausgesetzt. Die Persönlichkeit des Gastgebers spielt daher eine immer wichtigere Rolle. Der Gast muss verstärkt auf der emotionalen Ebene abgeholt werden. Es sind weiche Faktoren wie Herzlichkeit, Freundlichkeit und Aufmerksamkeit, die zählen – Werte, die wir täglich pflegen.

Schon der erste Kontakt mit dem Gast ist entscheidend. Nicht selten fällt dieser bereits vor dem Aufenthalt ein Urteil. Daher darf nicht erst dem persönlichen Empfang vor Ort ein besonderes Augenmerk gelten. Entscheidend kann beispielsweise bereits der Buchungsprozess oder die Anreise sein. Wurden die Wünsche und Bedürfnisse im Vorfeld ernst genommen? Wie schnell wurde jeweils geantwortet und in welchem Ton? Wie freundlich war der Empfang am Bahnhof?



Stier Communications AG  
8104 Weiningen ZH  
044/ 752 52 52  
www.stier.ch

Medienart: Print  
Medientyp: Fachpresse  
Auflage: 10'000  
Erscheinungsweise: 3x jährlich

Themen-Nr.: 571.264  
Abo-Nr.: 1092015  
Seite: 38  
Fläche: 73'214 mm<sup>2</sup>

**NAHE BEIM GAST UND DEM TEAM**

Die Nähe zum Gast ist mir sehr wichtig. Als Sommelier aus Leidenschaft nehme ich meine Gäste nicht selten mit auf eine Reise in die Welt der edlen Tropfen und erzähle ihnen in unserem Weinkeller spannende Geschichten. Regelmässig bin ich auch im Restaurant anzutreffen, wo ich Bestellungen aufnehme und serviere. Wenn ich von meinem Team Begeisterung, Engagement und Einsatzwillen fordere, muss ich dies auch selbst vorleben, um glaubwürdig zu sein. An dieser Präsenz schätze ich zudem, dass ich persönliche Anekdoten der Gäste erfahre und den Mitarbeitenden näher komme.

**DURCH KUNDENVERBLÜFFUNG  
DIE KUNDENBINDUNG STÄRKEN**

Kundenverblüffung ist unser Motto. Wir überraschen unsere Gäste mit ausserordentlichem und persönlichem Service, schaffen nachhaltige Erlebnisse und sind stets bestrebt, innovativer zu sein, als vom Gast erwartet. Dazu gehört es, die Wünsche und Bedürfnisse zu antizipieren und den Mut für Neues und Einzigartiges zu fassen.

So haben wir im Februar für unsere Gäste beispielsweise ein Überraschungsfrühstück in unserem neuen Chalet Berghof Sertig organisiert. Weiter wurde der Empfang der Gäste neu gestaltet. Das Check-in erfolgt nicht mehr an der Rezeption, sondern in der Lounge. Dort gibt es eine kleine Erfrischung und der Gast erfährt Wissenswertes über das Haus. Wöchentlich veranstalten wir zudem Erlebnistage, wie etwa «Blick hinter die Kulissen» mit Küchenchef Thorsten Bode oder einen Barkurs mit unserem Barkeeper. Ein Erlebnis der besonderen Art ist unsere Erlebnis-Zauberbergführung. Das Waldhotel Davos wurde auf Initiative von Prof. Dr. Friedrich Jessen 1911 als Waldsanatorium erbaut. Verkleidet als Prof. Dr. Jessen führe ich die Gäste in vergangene Zeiten, unter anderem in ein ehemaliges Patientenzimmer, das im ursprünglichen Zustand erhalten wurde. Der Willkommenstrunk wird in einem Reagenzglas serviert. Wir machen die Geschichte für unsere Gäste nicht nur erlebbar, sondern sie werden letztlich sogar Teil davon.

Der Gast soll die Sympathie spüren, die hinter all unseren verblüffenden Aktionen steht. Es erfüllt mich jeden Tag aufs Neue, wenn wir es schaffen, unseren Gästen ein Lächeln auf die Lippen zu zaubern und sie zum Wiederkommen zu bewegen.

Und sollten wir dies nicht geschafft haben, dann dürfen sie den Aufenthalt wiederholen – selbstverständlich kostenfrei.

Bis heute empfinde ich es als Bereicherung, mein Wissen in etwas zu investieren, das mir grosse Freude bereitet – ich bin Gastgeber aus Liebe und Leidenschaft.

**FAZIT**

- Der Einbezug der Mitarbeitenden in die Entscheidungsprozesse sowie klare Zielvorgaben fördern die Motivation und Kreativität.
- Weiche Faktoren wie Herzlichkeit und Aufmerksamkeit gewinnen an Bedeutung.
- Die Fähigkeit, Bedürfnisse des Gastes zu erkennen und die Erwartungen mit verblüffenden Aktionen zu übertreffen, ist ein wesentlicher Faktor bei der Kundenbindung.

Datum: 28.08.2013

Wirtschafts  
Magazin



Stier Communications AG  
8104 Weiningen ZH  
044/ 752 52 52  
www.stier.ch

Medienart: Print  
Medientyp: Fachpresse  
Auflage: 10'000  
Erscheinungsweise: 3x jährlich

Themen-Nr.: 571.264  
Abo-Nr.: 1092015  
Seite: 38  
Fläche: 73'214 mm<sup>2</sup>

#### BARDHYL COLI

Der diplomierte Hotelier Bardhyl Coli ist seit Juni 2012 Gastgeber und Direktor des Viersterne-Superior-Waldhotels Davos und gehört mit 29 Jahren zu den jüngsten Hoteldirektoren der Schweiz.

Seit seiner Eröffnung im Jahre 1911 befindet sich das heutige Waldhotel Davos im Privatbesitz der deutschen Familie von Gemmingen.

Das geschichtsträchtige Hotel war bis 1957 als Waldsanatorium geführt und inspirierte Thomas Mann zu seinem weltberühmten Roman «Der Zauberberg».

[www.waldhotel-davos.ch](http://www.waldhotel-davos.ch)

