



Wahlen 2019 Tourismus stärken

Für eine tourismusfreundliche Politik

HotellerieSuisse präsentiert seine Wahlempfehlungen für die eidgenössischen Wahlen in den National- und Ständerat. Der Verband unterstützt Kandidaturen, die sich entlang der verbandspolitischen Leitlinien für eine liberale und tourismusfreundliche Politik einsetzen. Spitzenkandidat ist Verbandspräsident Andreas Züllig.

Am 20. Oktober 2019 finden die nächsten eidgenössischen Parlamentswahlen statt. Der 200-köpfige Nationalrat und der aus 46 Mitgliedern bestehende Ständerat werden kantonsweise neu bestellt. Damit entscheidet sich, wer die politischen Geschicke in der Periode von 2019-23 bestimmt. HotellerieSuisse verfolgt als nationaler Verband der innovativen und nachhaltigen Beherbergungsbetriebe die Wahlen mit grossem Interesse und unterstützt Kandidaturen, die sich entlang der verbandspolitischen Leitlinien für eine liberale und tourismusfreundliche Politik einsetzen.

Die politischen Handlungsmaximen definiert HotellerieSuisse nach seinen Werten und programmatischen Schwerpunkten, wie sie im politischen Leitbild für die Periode 2019-23 beschrieben sind. Dieses wurde anlässlich der Sommer-Delegiertenversammlung in Arosa der Mitgliedschaft und interessierten Kreisen vorgestellt.

Auf der Website von HotellerieSuisse sind nun auch die Kandidatenempfehlungen des Verbandes für den National- und Ständerat aufgeschaltet. Je etwa ein Drittel der Empfehlungen wird zugunsten von Frauen sowie neuen Kandidaturen ausgesprochen. Die Kandidatenempfehlungen decken 18 Kantone sowie sechs der sieben grösseren und im Bundeshaus vertretenen Parteien ab.

Der Verband unterstützt Kandidaturen, die sich für den Tourismus, die Beherbergungswirtschaft, das Gewerbe und für bildungspolitische Anliegen einsetzen. Bei bis-



Andreas Züllig, Präsident HotellerieSuisse. Oliver Oetti

herigen Ratsmitgliedern wurde ein breiter Fächer von qualitativen und quantitativen Kriterien für die Kandidatenernennung herangezogen. Die Unterstützung von neuen Kandidaturen geht insbesondere auf Nominierungsempfehlungen der Regionalverbände zurück.

Als Spitzenkandidaten unterstützt HotellerieSuisse seinen Verbandspräsidenten Andreas Züllig, der sich seit Jahren engagiert und kompetent für die Anliegen von Hotellerie und Tourismus einsetzt. Seit 1991 ist er Gastgeber im Hotel Schweizerhof in Lenzerheide. Auf der Liste der FDP Graubünden kandidiert Andreas Züllig für den Nationalrat. Als Unternehmer und HotellerieSuisse-Präsident baut er Brücken zwischen den Sozialpartnern, zu Andersdenkenden und über Parteigrenzen hinweg.

Mit dem Verbandspräsidenten im Rennen um einen Nationalratspräsidenten bietet sich für den Verband und die Beherbergungswirtschaft die Chance, erstmals seit dreissig Jahren wieder mit einem direkten Hotellerie-Vertreter im eidgenössischen Parlament Einsitz zu nehmen. Unterstützen Sie die Kandidatur von Andreas Züllig mit Ihrer Stimme, Ihrem Einsatz, Spenden oder Telefonanrufen an Ihre Bekannten und Verwandten im Bündnerland – dies ganz nach dem Motto: Gemeinsam sind wir stark! sb

Wahlwebsite HotellerieSuisse:

<https://www.hotelleriesuisse.ch/wahlen>

Direktlink Wahlempfehlungen:

<https://www.hotelleriesuisse.ch/wahlempfehlungen>

Der Experte weiss Rat

Check-in-Terminals verbessern den Service



Gianluca Marongiu ist Revenue Consultant. Er beantwortet an dieser Stelle regelmässig Ihre Fragen zu Revenue Management.



Self-Check-in kann eine Réception sinnvoll ergänzen.

123RF

Frage: Ich betreibe ein individuelles 3-Sterne-Hotel an guter Lage und überlege mir, das Réceptionspersonal durch ein Check-in-Terminal zu ersetzen: Ist das empfehlenswert?

Antwort: Laut einer Studie des WEF's erledigen Maschinen heute weltweit 30 Prozent der Arbeiten in allen Branchen. Per 2025 werden die Maschinen über die Hälfte der Arbeiten übernehmen. In derselben Studie heisst es weiter, dass es trotzdem zu einem Anstieg der Menschenarbeit kommen wird. Das Zusammenspiel zwischen Maschine und Mensch wird zum Alltag und erhöht die Arbeitseffizienz. Menschen werden einfach anderweitig eingesetzt und Maschinen übernehmen Routinejobs.

Auch in der Hotellerie ist es Zeit, die Arbeitsabläufe zu überdenken und einen Teil der anfallenden Arbeit maschinell zu lösen. Das haben auch die internationalen Hotelketten erkannt. Immer mehr lösen die klassische Réception durch Self-Check-in-Terminals ab. Ein gutes Beispiel dafür ist die Premier-Inn-Kette, welche den Réceptionsprozess bereits vollautomatisiert hat. Ein noch besseres Beispiel ist die Hotelgruppe der Nordic-Choice-Hotels, welche in sämtlichen Hotels einen «Do it yourself Corner» eingerichtet hat.

Die Gäste können den klassischen Service nutzen oder am Automaten selbst einchecken.

Woran liegt es dann, dass in Schweizer Hotels noch keine Terminals zu finden sind? Die menschliche Anpassung an die Technologie ist bei den meisten Digitalisierungsprojekten die grösste Herausforderung. Menschen sind «Gewohnheitstiere» und lassen sich nicht auf jede Veränderung ein. Gleichzeitig sind Schweizer Hoteliers besonders qualitätsorientiert und trauen sich nicht, einen persönlichen Service durch einen Automaten zu ersetzen. Doch genau hier liegt der Fehler: Es geht nicht darum, Menschen zu ersetzen, sondern dem Gast einen noch besseren Service zu bieten.

Ein gutes Terminal ist eine Ergänzung zum klassischen Service und sorgt für eine noch höherwertige Leistung und mehr Umsatz. Viele Hotels in der Schweiz sind zum Beispiel nicht 24 Stunden und sieben Tage pro Woche besetzt. Das heisst, dass Gäste oft nicht rund um die Uhr einchecken können. Viele Gäste meiden solche Hotels mit verringerter Réceptionsabdeckung, was wiederum zu Umsatzverlusten führt. Die Ergänzung um ein Terminal würde diese Leistungslücke füllen und auch jenen Gast

zufriedenstellen, der vielleicht erst um 1 Uhr nachts ankommt. Weitere Vorteile eines Terminals: Walk-ins können hier selbst die Verfügbarkeit sehen und gleich buchen und bezahlen, und die Lost-Key-Funktion, falls ein Gast nachts nicht mehr reinkommt, oder eine einfache und sichere Schlüsselübergabe.

Die wichtigste Funktion eines Terminals ist aber die Entlastung des Servicepersonals. Gerade die Check-ins und Check-outs erfolgen oft zur gleichen Zeit, was zu einer Überlastung an der Réception führt. Um die Spitzen zu brechen, werden in vielen Hotels zwei oder mehrere Personen eingesetzt, die nur während zwei bis drei Stunden voll ausgelastet sind. Genau zu diesen Zeiten machen Terminals auch aus Sicht des Gastes Sinn, denn welcher Gast möchte schon für einen rein administrativen Prozess unnötig warten? Deswegen werden Terminals auch in vielen anderen Branchen eingesetzt: Airlines, Supermärkte, Banken, Kinos, Take Aways, Bahnverkehr ... Weshalb denn nicht auch in Hotels?

Zu Ihrer Frage: Self-Check-in-Terminals sind für Hotels die perfekte Ergänzung für eine zukünftig qualitative und effiziente Dienstleistung. Sie bieten dem Gast sowie dem Gastgeber die nötige Flexibilität, die es heutzutage braucht, um eine erfolgreiche Guest Experience zu erschaffen. In der Schweiz haben schon mehrere individuelle Hotels den Mut gehabt, auf diesen Trend einzugehen. Zum Beispiel das Easyhotel in Zürich, welches zusätzlich zur Réception auch ein Terminal der Schweizer Start-up-Firma Onstay in Betrieb genommen hat.

Mehr zum Thema Self-Check-in und Prozessoptimierung am 29. August am Swiss Innovation Day in Zürich.

www.swissinnovationday.ch

Haben Sie Fragen an Gianluca Marongiu?

Schreiben Sie eine E-Mail an Gianluca Marongiu, SHS Swiss Hospitality Solutions AG: g.marongiu@swisshospitalitysolutions.ch

In Kürze Nationale und internationale News aus der Branche



ZVG

hotellerie Erstes Schweizer Adina Hotel in Genéve geplant

Adina, ein australischer Anbieter für Apartment-Hotels im gehobenen Segment, wird mit 140 Apartments auf rund 8000 Quadratmetern Bestandteil des neuen Quartiers «de L'Étang» in Genéve. Realisiert wird das knapp 11 Hektar grosse Areal, das neben drei Beherbergungsbetrieben unter anderem auch Einzelhandel, Büros und Studentenwohnungen umfassen wird, vom Projektentwickler PG Promotors. Es ist derzeit das grösste private Immobilieninvestment in der Schweiz. Die Eröffnung des Adina Hotels ist für Anfang 2022 geplant.



André Maurer

gastronomie «Hans im Glück» eröffnet zweites Restaurant in der Schweiz

Nach der erfolgreichen Eröffnung in Muri/Gümligen (BE) im April 2018 eröffnete in Bern das zweite Schweizer Restaurant Hans im Glück mit insgesamt 230 Plätzen. Im Berner Bahnhof hat das Münchner Gastro-Konzept als Mieter der Stadt die 400 m² grosse Fläche des ehemaligen «Viva la Vida» in der Christoffelunterführung bezogen. Damit treibt das Franchisesystem mit derzeit 72 Burgergrills in Deutschland, Österreich, Singapur und der Schweiz seine Expansionspläne voran. In einem nächsten Schritt ist ein Restaurant in Basel geplant.



ST/swiss-image.ch/Andreas Gerth

tourismus Chur setzt verstärkt auf chinesische Individualreisende

Chur Tourismus hat in Zusammenarbeit mit HotellerieSuisse Chur und Umgebung gezielte Märkte-Kooperationen mit den Organisationen China Connect, Schweiz Tourismus sowie der Rhätischen Bahn abgeschlossen. Ziel ist es, vermehrt chinesische Individualreisende anzulocken. Mit den neuen Kooperationen möchte Chur Tourismus gemeinsam mit der Hotellerie in diesem Markt stärker wachsen. Dabei soll aber durch den Fokus auf Individualreisende und Kleingruppen der Gästemix insgesamt auch künftig ausgeglichen bleiben. npa/og