

GASTKOMMENTAR zu den negativen Juli-Hotelübernachtungszahlen in der Schweiz

Zu viel Erfolg macht satt und faul

Auch in der Schweiz haben wir schon erfolgreiche Wachstumsjahre erlebt. Sie haben zu einer Anhäufung von materiellen Gütern geführt. Jetzt sind wir satt geworden. Mit einem vollen Bauch denkt man gar nicht mehr daran, sich asketisch oder athletisch zu verhalten. Denn «schlanker» zu denken und zu handeln lernt man nur in Krisen.

Wenige beherrschen die Technik des antizyklischen Arbeitens und Handelns: Bilde Reserven in guten Jahren, um in mageren davon profitieren respektive auch noch investieren zu können. In Nordamerika gibt es ein Sprichwort, das diesen Grundsatz gut umschreibt: «Wen Götter zerstören wollen, dem schicken sie viele Jahre Erfolg.» Anders gesagt: Wer sich an seine Schulzeit zurückerinnert, der weiss noch, was für eine Sattheit und Zufriedenheit sich nach einem feinen Pausenbrötchen jeweils breitmachte. Und dieses Quäntchen - nennen wir es Faulheit - war es, das manche gute Idee verhindert hat.

Was bedeutet das für uns Schweizer Touristiker? Erstens: Wir sind gut. Zweitens: Wir sind teuer. Die logische Folgerung: Wir müssen mindestens um so viel besser sein, als wir teurer sind. Nur dann können wir uns den Vorsprung sichern, auf dem unser Wohlstand basiert. Wir können den Kostenwettbewerb mit Deutschland, Österreich der Türkei, den USA ohnehin niemals gewinnen. Dagegen steht der für den Tourismus zerstörerische hohe Frankenkurs gegenüber Euro und Dollar.

Wir müssen flexibler und schneller werden - auf hohem Qualitätsniveau

Welche Trümpfe bleiben uns? Nur wenige, doch wir können und müssen der Konkurrenz einfach den entscheidenden Schritt voraus sein. Und das am besten in drei Bereichen: in der Flexibilität, im Tempo und in der Qualität. Ich weiss, dass wir damit richtig liegen. Denn das ist es, was unsere Kunden von uns erwarten. Es werden uns auf dem Weg zu diesen Zielen keine Fehler verzeihen, die aus Unachtsamkeit, Bequemlichkeit, Selbstzufriedenheit, Arroganz und fehlendem Willen zum Dienen entstehen.

Wir müssen Bindungen aufbauen. Jeder Gastgeber kann Ersatzhandlungen finden, um nicht



Ernst Wyrsh

Der Autor ist Präsident von Hotellerie GR und Verwaltungsratspräsident von Arosa Kulm. Er ist einer der erfolgreichsten Hoteliers der Schweiz.

richtig auf den Gast einzugehen. Das ist nicht schwer. Hotels sind heutzutage wie Konzerne organisiert und werden durch die Bürokratie, die der Staat mit all seinen Auflagen verursacht, massiv belastet. Der Hotelier kann in seinem Büro bleiben und sich dort mit Abrechnungen oder mit Beschwerdebriefen beschäftigen. Nach dem Motto: «Wenn die Abläufe stimmen, kann nichts mehr schiefgehen.»

Was ein Ferienhotelier nicht einfach delegieren kann, ist echtes Interesse für seinen Gast und dessen Anliegen. Ich denke, dass es gerade von der Gastgeberseite mehr Bereitschaft bräuchte, dieses echte Interesse aufzubringen. Denn erst mit Handlungen, die von diesem Interesse geleitet sind, wird es mir als Gastgeber möglich, dem Gast mein Haus und mich in positiver Erinnerung zu erhalten. Dann wird er auch wieder kommen.

Die kleinen grossen Gesten im Gastgewerbe: Gäste sind Freunde

Welche kleinen grossen Gesten im Gastgewerbe stelle ich mir vor? Zunächst muss ich versuchen, den Gast als Freund zu empfangen. Wo dies nicht möglich ist, muss ich ihn zumindest meine Wert-

schätzung spüren lassen: Im Grunde handelt es sich beim Gastgewerbe doch um ein «Beziehungsbusiness»: Ist der Gast mit seinem Gastgeber sehr zufrieden, wird er wiederkommen. Ist er unzufrieden, hat er die Wahl. Und das ist gut so.

Oft stelle ich fest, dass der Preis nur zweitrangig ist. Unser Gastgewerbe lebt von sehr zufriedenen Gästen. Und nur auf sehr zufriedene Gäste ist auch Verlass! Zufriedene Gäste zu beherbergen, wäre legendlich eine Sollerfüllung. Der Vorteil von sehr zufriedenen Gästen ist, dass sie auch indirekt für uns arbeiten, nämlich über: Dieselben arbeiten auch für uns, nämlich im «Mund zu Ohr»-Business. Wenn wir sehr gut waren, werden wir wieder belohnt werden.

Zu viel Selbstzufriedenheit mit dem schon Erreichten ist ungesund

Letztlich entscheidend für Erfolg oder Misserfolg im Schweizer Tourismus ist die Arbeit der Dienstleisterinnen und Dienstleister. An ihren Leistungen, an ihren Ideen, an ihrem Willen wird es letztlich liegen, sollte die Zukunft des

«Was ein Ferienhotelier nicht einfach delegieren kann, ist echtes Interesse für seinen Gast und dessen Anliegen.»

Wirtschaftsstandorts Tourismus Schweiz einst auf dem Spiel stehen. Ich kenne sie als kreative Menschen, die sich voll einbringen. Recht ist, dass sie dafür entsprechend entlohnt werden wollen. Ich bin dafür! Sind wir in der Lage, dies einzusehen, wird uns dies vor allem vor dem einen bewahren: vor der «lebensgefährlichen» Selbstzufriedenheit mit dem schon Erreichten. Ich freue mich auf die Zukunft, weil wir viele Handlungsmöglichkeiten haben. Das ist wunderbar.

KOMMENTAR

Warten auf den Mäzen?

Moderne Kunst ist nicht einfach. Und ganz besonders nicht jene von Schang Hutter. Sie ist unbequem, engagiert, hoch politisch. Hutter stellt Fragen an den Umgang der Menschen untereinander, zeigt die Schwachen und Gequälten, setzt Mahnmale, Denkmale. Grabmale. Seine Arbeiten sind aber auch ganz einfach schön, intensiv, unverkennbar, machen schwindlig und sind unvergesslich. Wenn eine Stadt, ein Kanton sich schon früh solche Kunst anschafft, damit seine öffentlichen Gebäude und Einrichtungen schmückt, zeugt



von **Fränzi Zwahlen-Saner**

Stellt man Kunst auf, muss man auch an den Unterhalt denken.

das von grossem Sachverstand. Doch mit dem reinen Anschaffen ist es nicht getan. Solche Kunstwerke, genau wie beispielsweise Brunnen, Fassaden, Gebäude aus der Barockzeit, müssen unterhalten werden.

Nach der grossen Robert-Müller-Plastik, die nur dank Aufbegehren einiger Kunstkenner dann doch endlich gerettet werden konnte, ist die Hutter-Skulptur nun das zweite grosse Werk moderner Kunst, dem eine gründliche Renovation zuteilwerden muss. Es einfach abzumontieren und einzulagern, damit ist es nicht getan. Eine Restauration muss sein, und das wird kosten. Da sind sich sicher alle einig. Doch warum diese Zurückhaltung und Ahnungslosigkeit darüber? Warum hat die Amtsführung Kultur des Kantons Solothurn nach der Erfahrung mit der Müller-Plastik keine Strategie entwickelt, wie in einem solchen Fall vorzugehen wäre? Warum gibt es nichts Ähnliches wie einen keinen Renovationsfonds für moderne Kunst? Ein entsprechender Budgetposten beim Fachbereich Bildende Kunst des Kuratoriums oder gar beim kantonalen Denkmalschutz? Oder wartet man einfach, bis sich ein grosser Mäzen erbarmt und - wie Bill de Vigier seinerzeit - das Portemonnaie aufmacht und bezahlt?

@ fraenzi.zwahlen-saner@azmedien.ch

POLEMIK

Lasst endlich die Bratwurst in Ruhe!

Und schon wieder wird die Bratwurst, die Königin aller Fleischergewürze, von seelenlosen PR-Agenten missbraucht. Vor einem Jahr forderten die Anhänger des nächtlichen Tankstellen-Shoppings die «Legalisierung der Bratwurst». Seither dürfen auch rohe Würste nachts um halb vier neben den Zapfsäulen verkauft werden. Doch damit nicht genug: In der aktuellen Kampagne für einen Mehrwertsteuer-Sondersatz für die Gastronomie fordert der Wirtverband «Gerechtigkeit für die Bratwurst». Die Bratwurst, die beispielsweise an einem Olma-Stand über die Gasse gekauft wird, soll gleich besteuert werden wie die Bratwurst, die wir in einem Restaurant verzehren.

Als St. Galler, der wie alle St. Galler ein besonders nahes und inniges Verhältnis zur Bratwurst pflegt - ob Olma- oder Kinderfestbratwurst spielt da keine Rolle - verurteile ich diesen offensichtlichen Missbrauch unserer Nationalspeise aufs Schärfste. Der Bratwurst ist nämlich, das wissen wir Ostschweizer aus jahrhundertelanger Überlieferung, sowohl die Legalisierung als auch Gerechtigkeit wurst. Was zählt, ist, dass sie mit einem Bürli und ohne Senf verzehrt wird. Wenn das die Restschweiz nur endlich verstehen würde. (SSM)

Was ist Ihre Meinung?

Diskutieren Sie online mit. Stichwort Polemik.



ANSICHTSSACHE von Max Dohner

Wrack-Tourismus erfreut sich grosser Beliebtheit. Wracks faszinieren rund um die Welt Wrackpilger - warum das so ist, müsste mal jemand zureichend erklären. Die Havarie der «Costa Concordia» führte auf der italienischen Insel Giglio zu einem Rekord-Besucherstrom. Auch in der Schweiz tauchen viele zu gesunkenen Schiffen, etwa im geheimnisvollen Walensee. Sehr schöne, zahlreiche Wracks liegen

im Huron-See auf dem nordamerikanischen Kontinent. Da gibt es mit der «Thunder Bay National Marine Sanctuary» sogar einen touristisch ergiebigen Schiffs-Friedhof. Eben hat er die Erlaubnis erhalten, sein Territorium erheblich zu erweitern. Dadurch zählen jetzt rund 200 Wracks zum Friedhof. Darunter die «Florida», eine Augenweide, ja eine Wucht in Sachen Untergang.

FOTO: MARINE SANCTUARY/KEY