

# büwo

bündner woche

GZA/PPA · 7007 Chur

Nr. 15, 9. April 2014

www.suedostschweiz.ch  
Bequem herunterladen:  
www.buendnerwoche.ch

Büwo-Newsletter:  
nl.buendnerwoche.ch

**expert**   
**Strittmatter**

IT · HR · SALES · Immobilien · Arg & Invest

7000 Chur, Quadenstrasse 19  
Tel. 081 252 88 28  
Fax 081 252 77 77  
info@strittmatter-chur.ch · www.strittmatter-chur.ch

## Sofort Bargeld für Altgold

Anhänger, Halsketten, Medaillen, Münzen, Ringe, Uhren, Zahngold, Silber und Silberbesteck usw. Egal, ob defekt, verkratzt. Nach Tageskurs.

Selin Gold

Gäuggelistrasse 16, 7000 Chur  
Telefon 081 253 53 45

Mo 8.30–12.00 und 13.30–18.00 Uhr  
Di–Fr 8.30–12.00 und 13.30–18.00 Uhr  
Sa 8.30–16.00 Uhr



**CHUR**  
Obere Gasse 9 081 250 11 00  
www.degiacom.ch



Giada Maissen-Rampa (v. l.), Leiterin Empfang und Administration, Mikael Fernström, Hoteldirektor und Heidi Kleemann, Gouvernante, arbeiten eng zusammen für einen reibungslosen Ablauf im Alltag.

Bild Larissa Marthy

## Die Freuden und Sorgen im Hotelalltag

Die Churer Hotellerie engagierte sich vor Kurzem am nationalen Projekt Tag der offenen Zimmertüren oder «Please Disturb» für den Bündner Tourismus.

mal. Die Bündner Hoteliere haben sich mit dieser Aktion zum Ziel gesetzt, der Bevölkerung

einen Einblick hinter die Kulissen ihrer Alltagsarbeiten zu gewähren. Die «Bündner Woche» hat

das Best-Western-Hotel «Sommerau» – nach dem Zufallsprinzip – ausgesucht und durfte einen Tag mit den verantwortlichen Mitarbeitern des Betriebes das Geschehen vor Ort erleben.

► Mehr auf Seiten 2 und 3

Insektengitter für Ihre Fenster, Türen und Kellerlichtschächte nach Mass



**ISP**  
INSEKTENSCHUTZPROFI

ISP Insektenschutzprofi GmbH  
Bäfflesstrasse 17A · CH-9450 Altstätten  
Tel. 071 755 81 03 · Fax 071 755 81 33  
www.isp-insektenschutzprofi.ch

Ihr Menukurier



**Perlys**  
take out

telefon : 0800 737 800  
internet : www.perlys.ch  
e-mail : info@perlys.ch

Täglich geöffnet  
8.00 - 22.00 Uhr  
ab Fr. 5.-



**SELF SUN**

Selbstbedienungs-Solarium  
Chur: Kasernenstr. 16 / Grabenstr. 7  
Landquart: Bahnhofstr. 1

Schöne Bräune-  
das ganze Jahr.

Sieg über die Zigarette

werden Sie Nichtraucher,  
in 1 Stunde  
ohne Stress  
mit Garantie



**TABAC-StopCenter**

Masanserstr. 17, 7000 Chur  
Tel 081 253 04 70  
www.tabac-stop-center.net

# Ein Blick hinter die Kulissen

## Der Alltag im Best-Western-Hotel «Sommerau»



Giada Maissen-Rampa, Leiterin Empfang und Administration, nahm sich viel Zeit, um die Rezeption den Bedürfnissen der Hotelgäste optimal anzupassen.

### ■ Von Larissa Marthy

Die Büwo liess es sich nicht nehmen, hinter die Kulissen eines Churer Hotels zu blicken. Das Best-Western-Hotel «Sommerau» öffnete uns seine Türen und ermöglicht es den Büwo-Lesern, Einblick in den abwechslungsreichen Hotelalltag zu erhalten.

#### «Im Mittelpunkt steht immer der Mensch»

Ein wunderschöner Frühlingstag begleitet mich, als ich um 8 Uhr morgens an die Rezeption des Best Western Hotels «Sommerau» trete. Ich werde bereits vom Gastgeber Mikael Fernström erwartet und herzlich begrüsst. Er nimmt mich mit auf eine Entdeckungsreise durch den Betrieb mit. Eines gleich vorweg, ich erhalte eindrückliche und spannende Einblicke in den Hotelalltag.

Auf meine Frage, wie denn sein Arbeitstag früh morgens beginne, antwortet er lachend: «Wenn ich morgens ins Hotel komme, ist es mir wichtig, meine Gäste und Mitarbeiter zuerst persönlich zu begrüssen.» Aber auch Büroarbeiten erledigen sich nicht von selbst. Er verbringt ein bis zwei Stunden am Morgen in seinem Büro und überprüft die Zahlen. Ein Hoteldirektor müsse schliesslich seine Buchhaltung im Griff haben. Im Anschluss daran verbringt er viel Zeit «an der Front», wie er selber sagt. Er möchte bei seinen Mitarbeitern sein, möchte spüren, wenn es Ungereimtheiten gibt, und führt Einzelgespräche mit dem Personal. «Wenn es Probleme oder Diskussionen gibt, spreche ich gleich mit den Betroffenen. Denn für

mich stehen der Mensch und dessen Wohlbefinden grundsätzlich im Mittelpunkt, sei es Gast oder Mitarbeiter.» Er arbeite vor allem sehr eng mit den Abteilungsleitern zusammen. «Alleine könnte ich die vielen anstehenden Projekte nicht realisieren», erklärt mir der Schwede.

Hoteldirektor und Gastgeber Mikael Fernström koordiniert die verschiedenen Abläufe im Betrieb, erfasst Problemstellungen und versucht diese zu lösen. Er ist die Ansprechperson für alle Abteilungsleiter und hilft, wo geholfen werden muss. Ich möchte aber mehr wissen ...



Gastgeber Mikael Fernström sucht regelmässig das Gespräch mit seinen Mitarbeitern.

#### Von der Rezeption ...

An der Rezeption lerne ich Giada Maissen-Rampa kennen. Sie ist Leiterin Empfang und Administration, koordiniert die Arbeiten an der Rezeption und ist gemeinsam mit Mikael Fernström beispielsweise verantwortlich fürs Marketing. Am Empfang unterstützt wird sie von drei Vollzeitangestellten und einer Teilzeitkraft. Diese nehmen Telefonanrufe entgegen, erledigen Zimmerbuchungen und Tischreservierungen im Restaurant, schreiben Buchungsbestätigungen und sind natürlich in erster Linie erste Ansprechperson für die Hotelgäste. «Die Rezeption ist das Aushängeschild des Betriebs. Da muss alles stimmen», erklärt mir Giada Maissen.

Damit die Abläufe koordiniert werden können, findet jeden Montag eine Teamsitzung statt. «Wir blicken in der Sitzung gemeinsam auf die vergangene Woche zurück, analysieren mögliche Erschwernisse und planen die kommende Woche», erzählt sie. «Die Arbeit an der Rezeption wird oftmals unterschätzt. Es fallen viele verschiedene Arbeiten an und es müssen gleichzeitig mehrere Aufgaben erledigt werden.» Die Rezeption ist für ein Hotel der Knotenpunkt und wird entsprechend der Bedürfnisse der Gäste strukturiert.

#### ... über das Restaurant ...

Hat der Gast erst einmal eingechekkt, geniesst er gerne eine Tasse Kaffee. Bei meinem Rundgang treffe ich auf die Servicefachangestellte Annemarie Arnold. Ihr Arbeitstag beginnt um 5.45 Uhr, also 45 Minuten vor Restaurantöffnung mit dem Herrichten des Arbeitsplatzes – Kaffeemaschine einstellen oder Zeitungen bereitlegen. «Ich mag den Kontakt



Heidi Kleemann, Gouvernante, kontrolliert, ob das Bett sauber ist.

Bilder Larissa Marthy

zu den Menschen. Jeder Tag bringt wieder neue Überraschungen, und so vergeht die Zeit wie im Flug», erzählt sie mit Freude. Sie sei froh, dass ihr Chef jeden Tag vorbeischaue und frage, ob alles in Ordnung sei. Zu einem guten Restaurant gehören aber nicht nur eine gute Tasse Kaffee, sondern auch feine Speisen. Das Restaurant ist ein wichtiges Standbein des «Sommerau». Nicht nur die Hotelgäste geniessen dort ihr Essen, auch bei Einheimischen ist die vielfältige Speisekarte beliebt. Für die Zubereitung dieser Speisen ist natürlich die Küche zuständig. Hier erzählt mir Josef Signer, der leidenschaftlicher Koch ist, von seiner Arbeit in der Küche hinter den Kulissen des Hotels. «Mein Arbeitstag beginnt um 9.30 Uhr mit dem Vorbereiten des Mise en place.» Josef Signer und sein Team stellen also alle Zutaten und Arbeitsgeräte, die gebraucht wer-

den, bereit, damit während der hektischen Mittagszeit schneller und reibungslos gearbeitet werden kann. Noch 30 Minuten Pause und dann gehts um 11.30 Uhr mit dem Mittagsgeschäft los. Bis 14 Uhr ist das Küchenteam mit Küchenchef René Betschart in Aktion, bis sich alle die wohlverdiente Zimmerstunde bis 18 Uhr gönnen. Denn der Abend kann auch mal länger werden. Der Küchenchef stellt jeden Tag ein abwechslungsreiches Tagesmenü zusammen. Doch René Betschart lässt sein Team mitreden. «Das Menü ist zwar vorgegeben aber beim Anrichten sind wir frei. Da kann jeder seine Ideen einbringen», führt Josef Signer aus. «Mir gefällt meine Arbeit, auch wenn es mal hektisch werden kann. Sie ist kreativ und in einem so tollen Team macht es noch mehr Spass», erzählt der gelernte Koch abschliessend.

**... in die Zimmer**

Die letzte Station auf meinem Rundgang sind die Hotelzimmer. Das Best-Western-Hotel «Sommerau» besitzt 74 Zimmer mit insgesamt 145 Betten. Diese müssen alle geputzt und gepflegt werden. Für die Koordination ist die Gouvernante Heidi Kleemann zuständig. «Jeden Morgen, wenn ich ins Hotel komme, erhalte ich eine Liste mit den Zimmern, die frei werden, besetzt sind oder neu bezogen werden. Anhand dieser Liste mache ich den Einsatzplan für die Zimmermädchen», erklärt sie mir. In dieser Zeit putzen diese die Speisesäle, Konferenzräume und Sanitäreinrichtungen im Hauptgebäude. Anschliessend reinigen sie die Zimmer und beziehen die Betten frisch – alles unter den wachsamen Augen von Heidi Kleemann. «Ich kontrolliere alle Zimmer, die gereinigt wurden und schaue den Zimmermädchen auch mal bei ihrer Arbeit über die Schulter.» Heidi Kleemann ist eine langjährige Mitarbeiterin und hat mittlerweile ein geschultes Auge, ob das Zimmer bezugsbereit ist. Sie macht ausserdem alle Non-Food-Bestellungen und organisiert die jährliche «Grossreinigung» der Zimmer. «Einmal im Jahr werden diese gründlich gereinigt, inklusive Matratzen und Teppiche. Vier Stunden dauert eine solche Reinigung pro Zimmer», erzählt sie mir. Die Wäsche werde montags, mittwochs und freitags von einer externen Wäscherei abgeholt und dort gewaschen. Sie selber zu waschen, nehme zu viel Zeit in Anspruch. Mein Rundgang neigt sich langsam aber sicher dem Ende entgegen, und ich erlebte einen Hotelaufenthalt einmal anders. Der Alltag in einem Hotel ist nicht nur sehr abwechslungsreich, er bringt auch immer wieder interessante Begegnungen mit den unterschiedlichsten Menschen – sei es an der Rezeption, in der Küche oder im Restaurant.

■ <b>DIE BÜWO TRIFFT ...</b>	Seiten 6–7	■ <b>DOMAGEWA</b>	Seite 21	■ <b>DIE WALSER</b>	Seiten 28–29
■ <b>TESTFAHRER</b>	Seiten 16–17	■ <b>SCHWINGEN</b>	Seite 25	■ <b>BERGWALDPROJEKT</b>	Seite 31

ANZEIGE.....