STALDER'S

STALDER, SCHWEIZ

Der morgendliche Blick auf das Handy-Display zeigt, dass ich kurz vor Mitternacht – von einem nicht gespeicherten Schweizer Telefonanschluss aus – angerufen wurde. Wer wollte so spät noch mit mir sprechen? Dank Webportal Local.ch erfahre ich, dass die Anrufe von dem Hotel im Zürcher Aussenquartier stammen, in dem ich für heute Abend ein Zimmer reserviert habe. Dass in diesem Hotel offenbar etwas mit der telefonischen Reservation nicht geklappt hat, erstaunt mich nicht. Das höchst emotionslose Reservations-Gespräch habe ich noch sehr präsent in Erinnerung:

SIE: Das Zimmer kostet 100 Franken.
Ich: Auf booking.com bieten Sie das Zimmer zum Wochenend-Tarif von 90 Franken an …
SIE: Das ist eine «not refundable rate» – Sie müssen mit Ihrer Kreditkartennummer die Reservation fest bestätigen …
Ich: Ich kann Ihnen diese Nummer ja auch telefonisch durchgeben, oder ziehen Sie es vor, dass ich über booking.com buche?
SIE: Nein, 90 Franken sind o.k. Der Parkplatz kostet 10 Franken zusätzlich!
Ich: Dann brauchen Sie jetzt also meine Kreditkartennummer?
SIE: Nein, das passt so – ich habe ja Ihre Telefonnummer. Sie müssen aber vor 23 Uhr 45 anreisen, sonst ist niemand mehr an der Rezeption!

Offenbar wurde ich schon gestern erwartet, deshalb die nächtlichen Anrufe. Um Missverständnisse zu verhindern, melde ich mich nochmals telefonisch im Hotel. Dieses Mal meldet sich ein Mitarbeiter am anderen Ende der Leitung:

ER: Ja?
Ich: Bin ich mit dem Hotel Kronenhof verbunden?
ER: Ja!
Ich: Jemand im Hotel hat gestern vor Mitternacht versucht, mich telefonisch zu erreichen – ich gehe davon aus, dass der Grund der Anrufe meine Zimmer-Reservation ist. Mein Name ist Stalder.
ER: Warten Sie einen Moment, ja?
Ich: Ja. (Der «Moment» dauert zwei Minuten …)
ER: Da steht nichts, aber Sie können, ähm, Sie können kommen. Stalder, ja?
Ich: Ja, ich habe telefonisch reserviert und meine Handy-Nummer angegeben … dann klappt es also mit der Reservation von heute Abend?
ER: Stalder, ja? Okay, warten Sie mal. Stalder … (Sucht offenbar immer noch in den Reservations-Unterlagen …)
Ich: War die Reservation für gestern eingetragen?
ER: Nein, ist noch nicht eingetragen.
Ich: War sie für gestern eingetragen?
ER: Ich schaue mal nach, aber Sie können kommen!
Ich: Das nächste Mal buche ich wohl besser über booking.com – dann habe ich wenigstens eine Buchungsbestätigung. Ihre Kollegin hat mir am Telefon bestätigt, dass die Reservation notiert sei.
ER: Eben, sie ist neu, und ich bin auch neu, aber wir schauen. Also für Stalder, ja? Eine Nacht, ja?

Am Abend fahre ich vor dem Hotel vor und bin nun wirklich gespannt, was mich erwartet – und werde positiv überrascht: Die Rezeption ist nicht besetzt. Eine Dame aus dem Service-Team winkt mir fröhlich zu: «Ich bin grad bei Ihnen.» Was jetzt folgt, ist ein Check-in, das als Top-Schulungsbeispiel verwendet werden könnte. Charmant erkundigt sich die Mitarbeiterin, wie gut ich das Hotel bereits kenne, und gibt mir anschliessend die wichtigsten Infos bezüglich WiFi, Parkplatz und Frühstück. Zu guter Letzt empfiehlt sie mir noch ihr Restaurant, das noch offen ist, und bringt zum Ausdruck, dass sie sich auf meinen Besuch freut.

Ganz erstaunt und weil ich mich aufgrund der Telefongespräche auf einen 0815-Empfang eingestellt hatte, erzähle ich ihr von meinem ersten Eindruck. Auf meine Frage: «Wie kommt es, dass Sie sich so völlig anders verhalten als die Kollegen an der Rezeption», gibt sie mir zur Antwort: «Ich mache meinen Job eben gerne – übrigens habe ich Sie gestern Nacht angerufen. Bei der Kontrolle der Anreiseliste fiel mir auf, dass Sie noch nicht eingecheckt waren, und ich wollte verhindern, dass sie in der Nacht vor verschlossener Tür stehen …»

Beim Check-out am nächsten Morgen treffe ich auf eine andere Mitarbeiterin, die unmotiviert und ihre Arbeit macht. Kein «Danke für den Besuch», keine Nachfrage («Wie hat Ihnen der Aufenthalt im Kronenhof gefallen»?). Auf dem Adresskopf meiner Rechnung steht: Stalder, Schweiz … Die emotionslose Tages-Crew hat offensichtlich wieder die Schicht übernommen. Und ich habe einmal mehr erlebt, wie motivierte Mitarbeiter – im Gegensatz zu den Minimalisten – den Gästen Freude bereiten.

Das Hotel in Zürich-Affoltern gehört gemäss Booking.com übrigens zu den am «meisten gebuchten Unterkünften in Zürich im Jahr 2015» – und ich verstehe jetzt, warum in diesem Hotel kaum jemand telefonisch bucht … Der Online-Vermittler ist hier definitiv der bessere Rezeptionist. H

DER AUTOR **Adrian Stalder** (55), gelernter Koch und dipl. Hotelier, ist heute einer der erfolgreichsten und innovativsten Berater für Hotellerie und Gastronomie. Er führte in den neunziger Jahren u.a. das Hotel Saratz in Pontresina. Heute entwickelt er in enger Zusammenarbeit mit den Kunden Restaurant-Konzepte, wie zum Beispiel jenes des Restaurants Boucherie AuGust im Widder-Hotel, Zürich. Er hat auch mitgeholfen, das Konzept für das Guarda Val in Sporz (Lenzerheide) zu entwickeln und umzusetzen (und ist heute noch im Verwaltungsrat des Hotels).
adrian@stalderprojects.ch