STALDER'S

«IMAGE-KILLER»

Das schöne Pfingstsonntag-Wetter und die Artisten des Strassen-Künstler-Festivals locken auf die Piazza von Ascona. Massenhaft zieht es Touristen und Einheimische an den See; ja es hat so viele Menschen im malerischen Ort, dass es zeitweise fast kein Durchkommen gibt. Von Krise keine Spur! Sogar der Weinhändler des Ortes hat sein Geschäft geöffnet und freut sich über die vielen kauffreudigen Kunden. Am Lungolago sind am Spätnachmittag die Plätze für einen Apéro begehrt und entsprechend rar. Die seit Jahren erfolgreichen Gastro-Klassiker sind bis auf den letzten Platz besetzt. Nur auf zwei Terrassen gibt es noch freie Stühle. Es sind seit Jahren die gleichen Betriebe, die auch bei Grossandrang immer über freie Plätze verfügen.

Im «Al Gabbiano» ist schnell klar, warum um 17.15 Uhr die meisten Tische auf der Terrasse nicht von Gästen besetzt sind, während in den beiden benachbarten Restaurants die Kunden für einen freien Platz Schlange stehen: Die Tische im «Al Gabbiano» sind bereits fürs Nachtessen aufgedeckt und werden verständlicherweise von den Apéro-Kunden gemieden.

Wir gehen weiter und setzen uns schliesslich auf der Restaurant-Terrasse des Hotels Tamaro an einen mit Flaschen und Gläsern überstellten Tisch. Der Kellner ist offensichtlich erschöpft und völlig verschwitzt, betreut er doch die eine Terrassenseite alleine. Er bedient uns jedoch freundlich und bringt auch gleich die Rechnung. Der Grund für das vorgezogene Inkasso ist seine Essenspause, wie er erklärt. Mittlerweise ist es 17.45 Uhr. Ein neuer Mitarbeiter räumt die Tische ab, die sofort von neuen Gästen besetzt werden. Statt der erhofften Erfrischung erfahren diese Gäste, dass erst wieder in einer halben Stunde Getränke bestellt werden können. Der Kollege sei jetzt am Essen und er nur für das Abräumen der Tische zuständig, erklärt er und bittet die Gäste um die entsprechende Geduld. Fassungslos sehen wir zu, wie sich an den Tischen die Gesichter der Gäste von Unverständnis in Verärgerung wandeln. Die Tische leeren sich. Wer bereits bezahlt hat, geht zur nächsten Festival-Veranstaltung, wer nicht bestellen durfte, verlässt empört und laut schimpfend die Terrasse des Hotel-Restaurants: «So etwas habe ich noch nie erlebt; offenbar haben es die Hoteliers in Ascona nicht nötig; in diesem Restaurant waren wir das erste und letzte Mal; das wäre uns in Italien nicht passiert …» Wir bleiben völlig perplex an unserem Tisch sitzen und können das Ganze nicht nachvollziehen:

- Der Pfingstsonntag ist bei schönem Wetter ein Garant für Top-Umsätze. Der Wetterbericht hätte eine frühzeitige Team-Planung ermöglicht und notwendig gemacht!
- Seit Freitag gab es konstant über 7 Kilometer Stau vor dem Gotthard-Tunnel in Richtung Süden; dass es also Touristen im Tessin gibt, ist keine Überraschung!
- Eine Essenspause von Service-Mitarbeitern lässt sich organisieren. Wo war der Chef des Hotels? Auch er könnte die halbstündige Absenz des Mitarbeiters im Kleinbetrieb überbrücken!

Feststeht: Der Schaden ist angerichtet!

- All die Gäste, die nicht bedient und weggeschickt wurden, werden die fehlende Flexibilität und Service-Bereitschaft in schlechter Erinnerung behalten, diese Erlebnisse sicher weitererzählen und dem Betrieb wohl kaum eine zweite Chance geben.
- Die vielen Einträge auf Tripadvisor zeigen, dass die fehlende Service-Bereitschaft in den beiden Betrieben kein Zufalls-Erlebnis ist. Die Bemerkungen reichen von «Service überfordert» über «sehr schlechte Bedienung», «bei grossem Andrang gestresstes Personal» bis «unmotivierte Kellner» und «Hände weg».
- Schade, dass so das Engagement und die Freundlichkeit der anderen Betriebe am Lungolago durch diese Dienstleistungs-Verweigerung überschattet werden. Tragisch, wenn die negativen Erlebnisse die Gesprächs-Themen an der Hotel-Bar und beim Frühstück dominieren.
- Wenn es noch Touristen gibt, die dem Standort Schweiz – trotz dem hohen Preis – eine Chance geben, sollten diese Gäste mit Gastfreundschaft und Kunden-Fokus begeistert werden. Tragisch, wenn fehlende Organisationskompetenz und Service-Bereitschaft das Klischee bestätigen, dass Hoteliers und «Beizer» nur jammern – aber wenn's darauf ankommt, ihre Komfortzone nicht verlassen.

«Glück hilft manchmal – Arbeit immer» heisst das Sprichwort meines Freundes Christian. Wenn – nach dem regnerischen Sommer vom letzten Jahr – das «Glück» dem Tessiner Tourismus endlich ein Feiertag-Wochenende mit schönem Wetter und vielen Touristen beschert, profitiert der Clevere und Fleissige. Schade, dass das offenbar immer noch nicht alle begriffen haben und mit fehlendem Engagement und fehlender Professionalität dem Image des Tourismus-Kantons schaden! H

DER AUTOR Adrian Stalder (54), 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 er ist heute noch im Verwaltungsrat des Hotels).
adrian@stalderprojects.ch