

Hotel-Rating 2009: Menschen im Hotel

Was wären all die schönen Hotels, wenn nicht so viele gute Geister mithelfen würden, sie zu beleben? BILANZ wählte erneut elf herausragende Hotelmitarbeiter, die mit nicht nachlassendem Dauereinsatz dafür sorgen, dass es den Gästen an nichts fehlt.

Veröffentlicht 25.09.2009

H

otelier des Jahres

Kurt Straub

«Park Hyatt Zürich»

Er ist einer jener seltenen Menschen, welche die Stimmung eines ganzen Raums verändern können, indem sie einfach zur Tür hereintreten. Ganz im Gegensatz zu den Heute-hier-morgenfort-Managern meistert Kurt Straub die fortwährende Herausforderung, keine Routine aufkommen zu lassen, und zeigt exemplarisch, wie man mit grosser Detailpflege und persönlichem Dauereinsatz auch einem Kettenhotel eine Seele und lokales Lebensgefühl verleihen kann.

Empfangschef des Jahres

Simon Schenk

«Trois Couronnes», Vevey

Als Empfangschef und Rooms Division Manager (Verantwortlicher für Réception, Reservierung und Beherbergung) muss Simon Schenk einen siebten Sinn haben. Er muss nach organisatorischer Perfektion streben und situationsabhängig herausspüren, was für den Gast relevant ist. Mit unaufdringlicher, aber fühlbarer Präsenz sorgt er dafür, dass Geschäfts- und Ferienreisende nicht wie Kunden, sondern wie Gäste empfangen werden.

Concierge des Jahres

Marcus Reimer

«Tschuggen Grand Hotel», Arosa

Marcus Reimer ist der Fels in der Brandung der Hotelhalle, stets auf alles gefasst und durch nichts aus der Fassung zu bringen. Mit hohem persönlichem Einsatz und augenzwinkerndem Understatement sorgt er für die diskrete Erfüllung möglichst jedes Spezialwunsches. Zuvor in den Hotels Mandarin Oriental in München, Burj Al Arab in Dubai und Eden Roc in Ascona tätig, weiss er auch für schwierige Gäste Himmel und Erde in Bewegung zu setzen.

Gästebetreuerin des Jahres

Irmgard Müller

«Beau-Rivage Palace», Lausanne

Seit vier Jahrzehnten im Belle-Epoque-Palast, verdient Madame Müller ein Summa cum laude in Diplomatie. Die Menschenfreundin spricht zahlreiche Sprachen und kann sich ausgezeichnet in jeden Gast hineinversetzen, egal welcher Kultur er entstammt. Mit charmanter Noblesse beweist sie eines: Eine topgeschulte junge Hotelcrew mag gut und schön sein, doch erst einzelne individuelle Charaktere wie Frau Müller geben einem Luxushotel den unvergleichlichen Touch.

Maître d'Hôtel des Jahres

Adriana Novotna,

«Grand Hotel Kronenhof», Pontresina

Mit ihrem Enthusiasmus für die kulinarischen Darbietungen von Bernd Schützelhofer verleiht sie dem Gourmetrestaurant Kronenstübli Lebensfreude, mit ihrer Kompetenz Grandezza und mit ihrem Charme jedem Gast ein VIP-Gefühl. Adriana Novotna behält stets den Überblick und bemüht sich seit fünf Jahren darum, dass das Niveau ihres Serviceteams mit der einmaligen Atmosphäre des aufwendig renovierten Grandhotels mithält.

Hotelkoch des Jahres

Jan Leimbach

«Lenkerhof», Lenk

Jan Leimbach ist einer jener raren Instinktköche, die es sich erlauben können, jenseits der Modewellen zu kochen. Unbeirrt zieht er seinen Stil durch, der sich durch Einfachheit plus - Geschmack auszeichnet und von höchster Genauigkeit ohne Tricks und Stunts lebt. Seine täglich wechselnden Menus, mit einer Auswahl von jeweils 14 Gängen, sind schwieriger umzusetzen als ein mehr oder weniger statisches Saisonangebot eines der üblichen Gourmetrestaurants.

Sommelier des Jahres

Mauro Pacchioli
«Giardino», Ascona

Das Phänomen in vielen Hotels, dass die am besten ausgebildeten Mitarbeiter am weitesten weg vom Gast sind, gibt es im «Giardino» nicht. Bester Beweis ist Mauro Pacchioli, der als Maître d'Hôtel und Sommelier des Hotelrestaurants Aphrodite täglich die Menus des Küchenchefs mit treffsicheren Weinempfehlungen beseelt und seinen Gästen nicht die teuerste, sondern die beste Flasche vorschlägt. Seine Passion für südländische Weine ist ansteckend.

Barchef des Jahres

Thomas Huhn
«Les Trois Rois», Basel

Zurückhaltend weltgewandt, ebenso traditionsverbunden wie trendbewusst, repräsentiert Huhn das nostalgische Edelquartier mit liebenswürdiger Perfektion. Als Schweizer Cocktailmeister in der Kategorie Classic Fancy Drinks engagiert er sich auch ausserhalb des Hotels für seinen Berufsstand. Selbst im Trubel während der Baselworld verliert er weder Übersicht noch Fassung und achtet darauf, dass jeder Gast der wichtigste ist.

Spa-Leiterin des Jahres

Martine Fehr
«Victoria-Jungfrau», Interlaken

Der heutige Spa-Gast erwartet einen Zusatznutzen über die eigentliche Wellness-Leistung hinaus: vor allem menschliche Wärme, Empathie und nachhaltige Gesundheitstipps für zu Hause. «Die Leistung muss mehr wert sein als das, was der Gast bezahlt», umschreibt Martine Fehr den Mehrwert einer optimalen Spa-Behandlung. Im Dezember eröffnet der neue Beauty-Bereich, und man kann sicher sein, dass man auch hier in besten Händen sein wird.

Hotelgouvernante des Jahres

Monika Graber
«Victoria», Glion-Montreux

Housekeeping wird vielfach unterschätzt. Nicht im «Victoria», wo die Hausdame ihren Mitarbeitern täglich vorlebt, was ein gutes Hotel ausmacht: die Hingabe, mit der auch unter grösster Anspannung auf die kleinsten Details geachtet wird. Monika Graber kennt jeden der zahlreichen Stammgäste mit Namen, weiss um deren Sonderwünsche und sorgt dafür, dass die Zimmer stets tadellos gepflegt sind und überall im Haus frische Blumen aus dem eigenen Garten stehen.

Hotelunternehmerin des Jahres

Leni Müller-Julen
«Cœur des Alpes», Zermatt

1999 erfand Leni Müller-Julen eine neue Art Ferienhotel: die alpine Designpension für kosmopolitische Geniesser. Das Besondere: Man fühlt sich wie bei einem Freund mit gutem - Geschmack. Die Ambiance von Geborgenheit inmitten moderner Ästhetik und die vernünftigen Preise führten zum Erfolg. Das ermutigte Müller-Julen, das Haus zu erweitern. Der Auftrag an ihren Bruder, den Designer Heinz Julen: kein Kunstwerk, sondern einfach ein Ort, um es gut zu haben.