

Viel Dynamik auf Schweizer Pisten

Skipreise 2019/20

Dynamische Preise und Skiabos locken auf den Berg. Die Angebote im Überblick.

So viele Schweizer Skigebiete wie noch nie setzen auf dynamische Preise – auch immer mehr kleine. Ihre Hoffnung: eine gleichmässige Auslastung von Anlagen, Pisten und Restaurants sowie im Schnitt höhere Preise. Dank dem Online-Vertrieb sammeln die Unternehmen zudem wertvolle Nutzerdaten, meint etwa Laurent Vaucher, CEO der Bergbahnen von Verbier. Auch sein Skigebiet geht zum Saisonauftakt zum ersten

Mal mit einem Dynamic-Pricing-System an den Start. Ungebrochener Beliebtheit erfreuen sich Regionalabos. Der Westschweizer «Magic Pass» vereint heuer 35 Skigebiete – mit dabei ist auch die einstige Preisbrecherin Saas-Fee. Ein Novum ist der internationale «Snowpass», dem sich auch hierzulande 20 kleine Skigebiete angeschlossen haben. **pt/lg**
 Infografik Seite 16 und 17
 Berichte auf Seite 19 et page 21

Neu in der Milestone-Jury: Jean-François Roth und Nathalie Seiler-Hayez

Schweizer Tourismuspreis. Die siebenköpfige Milestone-Jury ist komplett. Präsiert wird sie neu von Jean-François Roth, unter anderem langjähriger Präsident von Schweiz Tourismus, Präsident der Lotterie- und Wettkommission, Verwaltungsrat SRG und Botschafter der Expo02. Ebenfalls aus der Romandie stammt Neuzugang Nathalie Seiler-Hayez, Direktorin des Luxushotels Beau-Rivage Palace in Lausanne. Die weiteren Jurymitglieder sind: Monika Bandi Tanner, Universität Bern; Nadia Fontana-Lupi, Mendrisiotto Turismo; André Lüthi, Globetrotter Group; Thomas Stei-



Neuer Milestone-Jurypräsident: Jean-François Roth. **T. Plain**



Neu in der Jury: Hotelière Nathalie Seiler-Hayez. **zvg**

ner, Tourismusexperte; Daniel F. Lauber, Cervo Zermatt. Somit ist die Hotellerie in der aus vier Männern und drei Frauen gebildeten Jury nun doppelt vertreten. **gn**
 Kommentar Seite 2 / page 2

Das war der Milestone 2019: Die schönsten Bilder von der Preisverleihung im Event-Magazin.

Beilage

Vers une modernisation du Mandarin Oriental

Genève. Arrivé dans un contexte tourmenté, David Collas, directeur général du Mandarin Oriental de Genève, a pris ses marques sur ce marché qu'il qualifie de «très, très concurrentiel». Dans une interview, il expose sa vision. «Il y a trop de 5 étoiles à Genève, c'est un fait. A nous de donner plus de profondeur au marché, en diversifiant

la clientèle.» Il estime avoir une carte à jouer dans la modernisation de l'hôtel. «Genève possède beaucoup d'hôtels classiques. Un esprit contemporain touche autant le design que le service.» La nouvelle suite Royal Penthouse et le restaurant péruvien Yakumanka sont les premiers signes de cette mutation. **lg**
 Page 14

Die Ferienhotelkette

Jufa Hotels. Wo andere Ketten einen grossen Bogen machen, zieht es die österreichischen Jufa Hotels hin: in die Berge, und dort am liebsten an B- und C-Standorte. 61 Hotels zählt die Gruppe, das erste Schweizer Hotel kommt 2021 nach Savognin. Das Konzept, der Modulbau und Savognin. **gsg**
 Seite 3 und 4



L'art du champagne et son terroir unique

Ruinart

Parmi les 340 maisons de champagne, nous sommes partis à la rencontre de Ruinart, J. de Telmont, Augustin et Pommery.

Pages 12 et 13



Yvette Thuring

Das grosse Gespräch mit der am Dienstag in Zürich gefeierten neuen Hotelière des Jahres und die Bilder von der Award-Gala.

Seite 15 und 28

Bewertungen

Entschuldigung? Verteidigung? Sachlich? Ein wissenschaftliches Experiment der ZHAW zeigt, wie man am besten auf Online-Bewertungen reagiert.

Seite 8



Servierkunst

Vermehrt rücken Betriebe die klassischen «Grosses Pièces» in den Fokus. Das erfreut die Gäste und fordert den Service.

Seite 11

Inhalt

Meinung	2
Hotellerie	3–9
Hôtellerie cahier français	14
Gastronomie	10–11
Gastronomie cahier français	12–13
Das Gespräch	15
Tourismus	16–19
Tourisme cahier français	20–21
Service	23–26
Brands, Impressum	22
People & Events	27–28

ANZEIGE

VERTRAUEN IST UNSER GESCHÄFT

BOMMER + PARTNER
 TREUHANDGESELLSCHAFT

Bern

Wir begleiten Sie zu Ihrem nächsten Meilenstein.
 www.bommer-partner.ch

BAUR HOTEL & GASTRO
 Wohnfaszination seit 1882

INDIVIDUELL

NACHHALTIG. NATÜRLICH.

WWW.BAUR-BWF.DE

Jet-Cut.
 Lebensmittelfolien

DISPENSER PLUS
 Beide Folien in einem Gerät

Bei Ihrem Grossisten

HOREGO
 Ihr Partner im Einkauf für Gastronomie, Hotellerie, Home, Späker und Auslieferungsdienste.

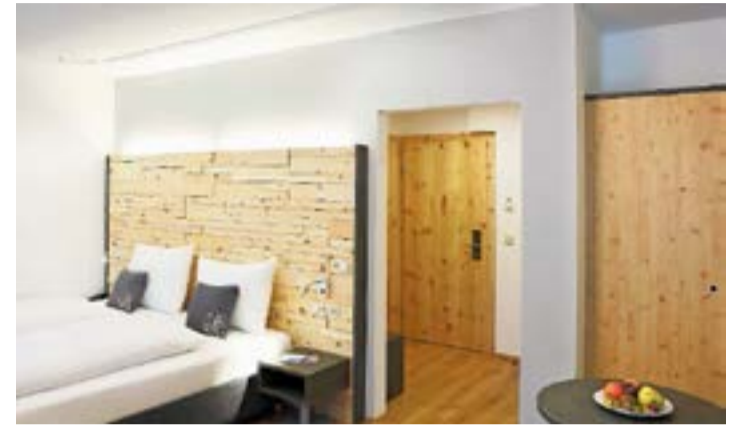
Effiziente Prozesse

Unterstützung strategischer Entscheidungen
 Optimierung Ihrer Einkaufskosten
 Digitalisierung aller Einkaufsprozesse

BADAG
 Alles für Ihr Bad...

GROSSE MENGE, KLEINER PREIS

Erfolg mit Ferienhotels in den Bergen



Impressionen aus bestehenden Jufa-Hotels: Indoor-Spielplatz (o., Hotel Stubenbergsee), Zimmer (o.r., Alpenhotel Saalbach), Lobby (o.M., Hotel Hamburg HafenCity), auf der Alm im Salzkammergut (u.l.), Seminarraum (u.r., Hotel Hamburg HafenCity). Bilder JUFJA Hotels

Ferienhotelkonzept

Die Jufa Hotels expandieren in den Bergen wie andere in den Städten. Familien, Vereine und Firmen füllen die Hotels ganzjährig. Nun kommt die Gruppe in die Schweiz.

GUDRUN SCHLENCEK

Hotelketten interessieren sich normalerweise nicht für Leisur-Regionen. Zu ungewiss das Geschäft, Wetter und Saisons gelten als Spielverderber im Business. Die österreichische Hotelkette Jufa Hotels lässt sich davon nicht abschrecken. Im Gegenteil: Sie sucht selbst in den Freizeitregionen explizit solche Standorte, um die angestammte Player lieber einen grossen Bogen machen. Und macht dort dann auch gleich Nägel mit Köpfen. Die Mietverträge sind kaum kürzer als 25 Jahre. Hat man sich mal für einen Standort entschieden, bleibt man einer Region und einem Projekt auch dann treu, wenn es mal nicht ganz so rundläuft. Die Rechnung scheint dabei ziemlich gut aufzugehen. Das von Gerhard Wendl vor bald 30 Jahren gegründete Unternehmen

zählt heute 61 Hotels in vier Ländern. Die meisten im Heimatland Österreich. Und bald auch das erste in der Schweiz. Baustart ist Frühjahr 2020, Eröffnung Sommer 2021. Investor ist die ITW Ingenieurunternehmung, mit der man bereits in Wildhaus ein Projekt verfolgt hatte.

Der Ferienort rückt aktuell ins Interesse verschiedener Hotelbetreiber, ist aber kein einfaches Pflaster für neue Ideen, wie die Schliessung des «Cube» zeigt (siehe Text unten). Gerhard Wendl gibt sich optimistisch. Destinationen, die keine Hotspots sind, sind seine Favoriten. «Regionen, die zwischen C und B sind, aber Potenzial für B+ oder A haben.» Hier stimmt auch noch der Pachtzins. Und Savognin sei besser, als man auf den ersten Blick meinen möchte: Italien und



namhafte Engadiner Tourismusorte sind nicht weit, im Sommer liegt ein Badesee vor der Haustür. «Viele entdecken eine Region erst durch unser Hotel», so Wendl. Das Programm, um die Betten zu füllen, bringen die Jufa Hotels mit. Themenhotels sind die Stärke der Gruppe. Familien, Vereine, Tagungskunden die wichtigsten Gäste. «Das Cube-Konzept hätte auch in Österreich nicht funktioniert, die Zielgruppe ist zu eng gefasst», schätzt der Jufa-Geschäftsführer.

Die Jufa Hotels wollen keine Spass-Hotels sein

Wie alle Jufa Hotels soll auch jenes in Savognin ein Ganzjahres- und kein Saisonbetrieb sein, maximal eine Schliessung von zwei Wochen Ende November fasst man ins Auge. In der Hauptsai-



son sind es vor allem Familien, die man mit einem breiten Angebot inhouse und in der Umgebung anziehen möchte. Das Jufa in Savognin wird neben Gastronomie, Seminarräumen, Wellness und Fitness einen Indoor-Spielplatz und ein Ski-in/Ski-out bieten. Eine Stärke von Jufa sind Aktivitäten mit Partner in der Umgebung. In Savognin schweben Wendl zum Beispiel Alp- oder Käsebesuche für seine Gäste vor. Um die lokale Vernetzung wird sich ab kommenden Jahr Brigitte Egli kümmern, die aktuell das Jufa-Hotel im liechtensteinischen Malbun leitet. Ziel sei es, mit langfristigen lokale Partnern verschiedene Packages übers Jahr zu schnüren.

Dass Schweizer das Jufa-Konzept mögen, davon ist Wendl überzeugt: Schweizer sind bezogen auf die generierten Logiernächte beispielsweise im Hamburger Jufa bereits die dritt wichtigste Klientel. Das Stadthotel besticht durch eine besondere Familienfreundlichkeit. Punkten will Wendl auch hierzulande mit attraktiven Familien-Preisen und einem Angebot, das mehr als Essen und Schlafen bietet. Im Savogniner Hotel sind es der Indoor-Spielplatz, die Wellnessanlage und Aktivitäten in der Umgebung wie Biken, Wandern und Wintersport. Bei anderen Jufa Hotels findet man auch Kletterhallen

oder ein Kino im Haus. Das Schlechtwetterprogramm ist also im Zimmerpreis inklusive. Die Freizeitangebote im Haus macht man jeweils auch der lokalen Öffentlichkeit zugänglich.

Die Schweiz schätzt Wendl als High-End-Markt. Nicht wegen der möglichen Ausgabefreudigkeit. Die eher schlicht designten Hotels sprechen kaum luxusverwöhnte Gäste an. Der ehemalige Soziologiestudent erwartet hier eine Zielgruppe, die «das Besondere sucht, die nicht nur an Konsum interessiert ist und mehr als Spass will». Typische Jufa-Freizeitangebote sind «Achtsames Wandern» (Jufa Hotel Malbun) oder pädagogi-

Fakten

Auslastung im Durchschnitt bei 60 bis 70 Prozent

Die Jufa Hotels wurden vor 28 Jahren in Österreich von Gerhard Wendl gegründet, der sie bis heute leitet. Aktuell zählt die Gruppe 61 Hotels im 3- und 4-Sterne-Segment in Österreich, Deutschland, Liechtenstein und Ungarn.

Jahresumsatz 2019: 90 Mio. Euro. **Auslastung** im Durchschnitt aller Hotels: 60 bis 70 %.

Logiernächtaufteilung: 25 % mit Vereinen/Gruppen, 10 bis 15 % mit Tagungen/Firmen, gut 60 % mit Individualreisenden, davon zwei Drittel Familien.

jufa.eu

sche Projektwochen für Gruppen und Firmen. Dazu passt, dass seit über 20 Jahren fast alle Zimmereinrichtungen in den Jufa Hotels von einer integrativen Werkstätte in Graz gefertigt werden.

Gruppen und Firmen sind das zweite wichtige Standbein, das erst den ganzjährigen Betrieb der Leisur-Betriebe und vor allem auch eine gute Grundausrüstung sicherstellt. Jufa Hotels arbeiten mit Musik-, Sport-, Kulturvereinen und Schulen zusammen, welche die grosszügige Infrastruktur der Häuser schätzen.

Fortsetzung auf Seite 4

Hotellerie in Savognin

Trotz Cube-Aus sehen Betreiber Potenzial

Das Sport- und Designhotel Cube wird wohl auch im kommenden Winter geschlossen bleiben. Als es 2006 im mittelbündnerischen Savognin eröffnete, war es ein Novum für die Berghotellerie: statt Holzbau ein mit Glas verkleideter Betonkubus, der am Abend von verschiedenfarbigem Licht beleuchtet wird und in dem Mitarbeiter und Gäste per Du sind. Als Bike- und Sportlerhotel versuchte man sein Glück. Doch mangelnde Nachfrage, Konflikte mit den Bergbahnen und der Gemeinde sowie fehlende Kooperationen vor Ort sollen zum Aus geführt haben. Der aktuelle Misserfolg des 300-Betten-Hauses scheint

aber Investoren und Betreiber nicht davon abzuhalten, vor Ort neue grosse Einheiten zu erstellen. Neben dem Jufa-Hotel mit total 200 Betten in 72 Zimmern (siehe Text oben) will auch Accor mit der Marke Mövenpick im Rahmen eines Managementvertrags mit der Panorama Development Corporation just in Savognin das erste Mountain-Resort in Europa eröffnen. Das 4-Sterne-Haus soll neben 110 Zimmern und Suiten auch vier Restaurants, einen Wellnessbereich, einen Kinderbereich und mehrere Boutiquen bieten.

Die in Brigels ansässige und auf die Entwicklung von touristischen Projekten im Alpenraum

spezialisierte Resalpina GmbH ist ebenfalls vom Potenzial der Ferienregion Surses überzeugt und plant für rund 30 Millionen Franken die Realisierung eines Ferienresorts in Savognin. Das auf mehrere Gebäude verteilte Ferienresort umfasst rund 80 Wohneinheiten mit insgesamt rund 460 Betten, Spa- und Wellnessbereich, Kidsclub und Gamingroom. Ob Luxushotel oder Ferienwohnungen: Alle Projekte fokussieren deutlich auf Familien. Der gemeinsame Wunsch: Savognin zu einer Top-Urlaubsdestination für Familien zu machen. Partytime im Kubus ist dann vorbei. gsg



Das erste Jufa-Hotel in der Schweiz ist ein Holzmodulbau. Uffer AG

Hotelkette



Vienna House

Vienna House fasst Fuss in der Schweiz

Das «Arcona Living Schaffhausen» heisst neu «Vienna House Zur Bleiche Schaffhausen». Es ist das erste Haus der grössten österreichischen Hotelgruppe in der Schweiz. Die Marke Vienna House passe gut in die moderne Schweiz, denn sie stehe ebenfalls für Individualität, Lebensqualität und Gastfreundschaft, wird der Vorstandsvorsitzende Rupert Simoner in einer Medienmitteilung vom Dienstag zitiert. Zudem könne er sich eine Expansion zum Beispiel nach Zürich, Bern oder Basel «gut vorstellen». Das neu lancierte Hotel bietet 112 Zimmer und 18 Apartments und soll Städtetouristen und Geschäftsreisende gleichermaßen ansprechen. pt/og

Kooperation

Airbnb wird Partnerin der Olympischen Spiele

Die Beherbergungsplattform Airbnb soll die Organisation und Austragung der Olympischen Spiele mit kostengünstigen Unterkünften unterstützen. Damit soll auch die Zahl von eigens für die Spiele errichteten Hotelneubauten minimiert werden. Die Zusammenarbeit wurde bis 2028 vereinbart und umfasst insgesamt fünf Ausgaben der Spiele in Tokio 2020, Peking 2022, Paris 2024, Mailand/Cortina 2026 und Los Angeles 2028. Aus Paris kommt unterdessen Kritik: Die Bürgermeisterin äusserte sich «besorgt», die Hotellerie verurteilte die Partnerschaft als «respektlos». pt

Fortsetzung von Seite 3

Dazu gehören Tagungsräume für bis zu 100 Personen – sowie das vielfältige Zimmerangebot vom Ein- bis zum Mehrbettzimmer. Allein mit Vereins- und Schulgruppen erzielten die Jufa Hotels im Durchschnitt aller Hotels 25 Prozent der Logiernächte. Zähle man noch die Tagungskunden dazu, liege der Anteil bei an die 40 Prozent, erzählt Wendl. Ein stabiles Geschäft, auch hier dank langfristiger Partnerschaften, wie es der Jufa-Philosophie entspricht. «In der Schweiz müssen wir jetzt ein eigenes Netzwerk aus Vereinen und Firmen aufbauen.» Vereine und Schulklassen haben

auch andere erfolgreiche Hotelketten aus dem DACH-Raum wie die Meininger Gruppe als sicheren Wert für eine gute Auslastung erkannt. Den Sprung in die Berge wagen diese aber nicht. Dass aber auch für Jufa in der Stadt das Geschäft leichter ist, zeigt die Grösse der Betriebe dort: Während man in Ferienregionen in der Regel 75 bis maximal 120 Zimmer plant, zählt das Hamburger 4-Sterne-Hotel 220 Zimmer.

Klimaerwärmung und gesellschaftliche Entwicklung helfen
In der Ferienhotellerie sieht Wendl für sein Konzept viel Potenzial. «Nachdem der Bergsommer 20 Jahre lang totgesagt

wurde, erlebt er nun eine Renaissance», ist Wendl überzeugt. Die Klimaerwärmung und die steigenden Temperaturen in den Städten helfen dabei mit. Aber auch die gesellschaftliche Entwicklung. «Eltern sind heute älter. Und haben damit andere Ansprüche», meint Wendl. Sprich: Man will nicht mehr selber kochen, sondern geniesst ein Rundum-Service-Paket im Hotel. Bei den «Rauszeit-Angeboten» von Jufa beispielsweise ist selbst das Picknick für unterwegs bereits inklusive: Am Frühstücksbuffet packt sich jeder sein Vesper ein.

Die Zahlen geben dem österreichischen Unternehmer Recht: In den letzten sieben Jahren

konnten die Jufa Hotels die Zahl der Logiernächte verdoppeln und in den letzten zehn Jahren den Umsatz verdreifachen. Dieses Jahr wird der Umsatz die 90-Millionen-Euro-Marke knacken. Allein in diesem Jahr betrug der Umsatzzuwachs 10 Millionen Euro. Das stimmt Wendl auch hinsichtlich Expansion optimistisch. In den nächsten Jahren sollen jährlich drei neue Betriebe in Europa dazukommen. Neben Österreich, Deutschland, Ungarn, Liechtenstein und der Schweiz will man als Nächstes auch in Luxemburg präsent sein. An Anfragen fehlt es der Hotelgruppe nicht. Laut Wendl liegen aktuell 120 Projekte auf dem Tisch.

Holzmodulbau

Weniger Baufehler und Bauzeit, nicht weniger Kosten

Das neue «Jufa» in Savognin ist nicht das erste Hotel in den Schweizer Alpen, das in Holzmodulbauweise erstellt wird. Aber es zeigt, dass Modulbauweise auch im Luxussegment geeignet ist. Davon ist zumindest Enrico Uffer, Inhaber der gleichnamigen Bauunternehmung, überzeugt. Das 72-Zimmer-Haus wird in 4-Sternequalität erstellt. Die Baukosten pro Zimmer belaufen sich in Savognin auf 213 000 Franken (inkl. Kostenanteil für Restaurant und Wellnessanlage) und zeigen, dass Modulbau nicht unbedingt günstiger ist. Die Jufa-Zimmer fallen allerdings teurer aus als üblich. «Damit die Rechnung aufgeht, sollten die Erstellungskosten pro Zimmer zwischen 150 000 und 200 000 Franken liegen», meint Enrico Uffer.

Qualitativ können Modulzimmer dafür besser sein. Jedes Zimmer wird komplett in der Werkhalle produziert. Ideale Produktionsbedingungen also im Vergleich zu jenen auf der Baustelle bei Wind und Wetter. «In der geheizten Halle passieren viel weniger Baufehler», betont Uffer. Die Fehlerquote liege rund 20 Prozent tiefer. Das senkt die Kosten für den Bauunternehmer und erspart dem Betreiber viel Ärger. Zudem liegt eine gute Schallsolation in der Natur der Bauweise: Die Zimmermodule müssen am Standort selbst nur an den Ecken mit Metallteilen verbunden werden. Grenzen setzt jedoch die Statik: Wachsen Modulbauten in die Höhe, müssen sie auch in die Breite wachsen. «Ab fünf, sechs Geschossen

geht die Effizienz verloren», so Uffer.

Der wichtigste Grund für Modulbau in den Alpen mit ihren beschränkten Bauzeitfenstern ist die kurze Bauzeit. In einem Jahr wird das 200-Betten-Haus erstellt. Beim 2015 eröffneten Modulbau «Bever Lodge» mit 42 Zimmern benötigte die Uffer AG sogar nur sieben Monate. Der grösste Teil des Hotels erwächst dabei erst in der Woche bevor der Betreiber – in Savognin die Jufa-Hotels – das Haus in Betrieb nimmt. Dann werde circa alle zehn Minuten ein Modulzimmer auf den vorher erstellten Sockelbau aus Lobby, Restaurant und Wellness aufgebaut. Für den reibungslosen Ablauf benötigt es ein genaues «Drehbuch», erläutert Enrico Uffer. Die Modul-

zimmer reisen per LKW fixfertig – «inklusive Zahnputzbecher und -bürste» – zum endgültigen Standort. Housekeeping-Mitarbeitende seien in der Regel die Ersten, welche das neue Zimmer betreten. Eine solche Endfertigung bis ins letzte Detail sei im Modulbau im High-End-Privatbereich ganz üblich.

Üblicher wird die Vorfertigung auch in der Schweizer Saisonhotellerie. Das New Generation Hotel Revier Mountain Lodge ist ebenfalls ein Holzmodulbau mit einem ersten Standort in Savognin (eröffnete 2017) und einem zweiten in Adelboden (eröffnet Frühlingssemester 2020). Gerade Holzmodule passen gut zum ökologischen Zeitgeist: Für die Jufa-Zimmer stammt das gesamte Holz aus den Wäldern Savognins. gsg

ANZEIGE



Bitte einmal waschen, trocknen, legen.

Die rundum-sorglos Lösung für Hotel- und Restaurant-Wäsche

Als der Weltmarktführer im Bereich der Wäscheautomatisierung bietet JENSEN ein zeitgemäßes Innovationspaket für die Wäsche kleinerer und mittlerer Volumina in Ihrer In-House Hotelwäscherei, bestehend aus drei Einzelmaschinen der Funktionalitäten Waschscheuler, Trockner und Frotteefalter.

Speziell für Sie: In Zusammenarbeit mit Weita AG bieten wir Ihnen das innovative und ressourcenschonende Dosiersystem von BurnusHychem.

Wir haben den Schlüssel für die perfekte Wäsche in der Hospitality-Industrie und zudem stets eines im Blick: Die Steigerung der operativen Effizienz Ihrer In-House Wäscherei und den Wohlfühlfaktor Ihrer Gäste.

JENSEN AG BURGDORF
Buchmattstrasse 8
CH-3400 Burgdorf
T 034 426 14 14
E info-ch@jensen-group.com
www.jensen-group.com

JENSEN®