

ALPHA

DER KADERMARKT DER SCHWEIZ

AUFLAGE 368 004 / TEL. 044 248 40 41 / STELLEN@TAGES-ANZEIGER.CH / WEITERE KADERSTELLEN: WWW.ALPHA.CH

«SERVICE-WÜSTE» SCHWEIZER TOURISMUS

«Der Gast wird offenbar als störend empfunden»

Fredi Gmür, CEO der Schweizer Jugendherbergen und Präsident von Parahotellerie Schweiz, über die Servicequalität im Schweizer Tourismus. Interview: Denise Weisflog

Die Schweiz hat die besten Hotelfachschulen der Welt, bietet aber eine miserable Servicequalität. Woran liegt das?

Fredi Gmür: So absolut kann ich dies nicht bestätigen. Es gibt sehr viele Beispiele mit hervorragenden Servicequalität; aber leider auch andere. Wenn die Qualität nicht stimmt, hat das damit zu tun, dass in der Hotellerie und Gastronomie vielfach Leute arbeiten, deren Ausbildung nicht unseren Standards entspricht. Denn die Absolventen der Schweizer Hotelfachschulen sammeln meist erst im Ausland Erfahrungen, bevor sie für eine Managementposition in die Schweiz zurückkehren.

Laut einer aktuellen Studie der deutschen Kommunikationsagentur Kienbaum wird die Schweiz im Ausland aber als «Service-Wüste» wahrgenommen. Was kann man dagegen tun?

Ich halte es für sehr wichtig, Jugendlichen die attraktiven Bildungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten der Hotellerie und Gastronomie aufzuzeigen, um so gute Nach-

wuchskräfte zu gewinnen. Zudem braucht es für Mitarbeitende, Saisoniers und Hilfskräfte laufend betriebsinterne Schulungsprogramme, an denen die Leute auf ihre Arbeit eingestimmt und für die Servicequalität sensibilisiert werden.

In welchen Bereichen gibt es besonders starken Nachholbedarf?

Grundsätzlich denke ich, dass man beim Berufsbild ansetzen muss. Im Tourismus zu arbeiten bedeutet, zu dienen. Das ist nicht etwa abschätzig gemeint, sondern im Sinn von «die Dienstleistung erbringen». Man muss die Arbeit nicht als Arbeit, sondern als Passion betrachten. Dazu gehört auch der Respekt vor dem Gast, der ja die schönsten Tage des Jahres, seine Ferien, in die Hände der Mitarbeitenden legt. Diese sind sich aber oft nicht bewusst, welche Verantwortung sie dem Gast gegenüber haben.

Weshalb unternehmen die Leistungsträger nichts dagegen?

Leider werden oft die Prioritäten anders ge-

setzt. Man müsste bereits bei der Rekrutierung versuchen, herauszuspüren, welche Beweggründe jemand hat, im Tourismus zu arbeiten. Will jemand nur die Saison erleben, die Skipisten geniessen und nebenbei noch Geld verdienen? Oder geht es ihm wirklich um die Erfüllung eines Berufs- traums, bei dem man den Service gegenüber dem Gast erbringen darf?



Fredi Gmür: «Destinationen, die nicht den Schritt zu mehr Servicequalität machen, werden nicht überleben.»

Wie kann man die Patrons wachrütteln?

Die Problematik liegt in der kleinstrukturierten Branche, zu viele Aufgaben bleiben beim Patron hängen. Eine vermehrte Zusammenarbeit mit Mitbewerbern auch im Bereich Weiterbildung ist nötig. Zudem muss ein neues Bewusstsein für die Bedeutung des Tourismus geschaffen werden. Auch müssen die Berufsverbände den Servicegedanken noch mehr in den Mittelpunkt rücken.

Wurde dies verschlafen?

Nein. Dass im Bereich Servicequalität Nachholbedarf besteht, wissen wir seit Jahren. Andererseits dürfen wir nicht vergessen, dass im Hochpreisland Schweiz die Margen im Tourismus extrem klein sind. In diesem Umfeld nur gut ausgebildete Mitarbeitende zu beschäftigen, ist nicht ganz einfach.

Also kann das Problem kaum behoben werden?

Doch, aber dafür muss ein Umdenken stattfinden. Wenn man Abstimmungsergebnisse anschaut, die im weitesten Sinn mit dem Tourismus zusammenhängen, ist es schon erschreckend, wie selbst reine Tourismusdestinationen den Gast offenbar als störend empfinden.

Hier sollten die Dachverbände ansetzen...

Korrekt. Und auf politischer Ebene der Schweizer Tourismus Verband STV. Zudem sollte es die Aufgabe von Schweiz Tourismus sein, nicht nur in fernen Märkten zu werben, sondern im eigenen Land das Bewusstsein für die Relevanz des Tourismus zu schärfen. Was wir brauchen, ist eine Image-Kampagne für diesen wichtigen Wirtschaftszweig.

Welchen Service erwarten denn die Gäste, wenn sie in die Schweiz kommen?

Die Hochpreisinsel Schweiz kann nicht wegdiskutiert werden. Es wäre falsch, uns für die hohen Preise zu rechtfertigen, die durch die hohen Einkaufs-, Lohn- und Baukosten

(Fortsetzung auf der letzten Seite)

DIE LETZTE SEITE

› **Leisure Traveller**
Philanthropy Studies

› **Lohngrafik**
Gebäudetechnik-Ingenieur

› **Aktuelle Bildungsangebote**

(Fortsetzung Interview Frontseite)

entstehen. Wenn man Touristen überzeugen will, trotzdem in die Schweiz zu reisen, reichen Argumente wie die schöne Natur und der gute öffentliche Verkehr nicht aus. Nur ein Gast, der sich willkommen fühlt, der ein Erfolgserlebnis hat, weil er besonders nett begrüsst wird und man ihm die Wünsche von den Lippen abliest, wird wieder kommen. Ich sehe dies bei uns in den Jugendherbergen: Ein Gast, der die Hardware nicht so vorfindet, wie er sie sich vorgestellt hat, geht zufrieden nach Hause, wenn er die nötige Aufmerksamkeit der Mitarbeitenden erhält. Manchmal geht es dabei um so Kleinigkeiten wie ein Lächeln.

Wird sich die Schweiz jemals vom Image der «Servicewüste» lösen können?

Sie muss sich davon lösen. Ich bin überzeugt davon, dass es in den nächsten Jahren zu einer gewissen Flurbereinigung kommen wird. Im Zeitalter der Globalisierung ist der Gast nicht mehr darauf angewiesen, in die Schweiz zu kommen. Wir haben Traumziele rund um den Erdball, die auch mit einem kleineren Budget erreicht werden können. Diejenigen Schweizer Betriebe und Destinationen, die nicht den Schritt zu mehr Servicequalität machen, werden nicht überleben.

Fredi Gmür ist seit 1996 CEO und Vorsitzender der Geschäftsleitung der Schweizer Jugendherbergen. Ausserdem engagiert er sich im Vorstand des Schweizer Tourismusverbands STV, des Tourismusrats von Schweiz Tourismus und im Beirat von Hotellerie Suisse. Seit 2011 ist er Präsident von Parahotellerie Schweiz. Gmür ist verheiratet und Vater von zwei Töchtern. Seinen Ausgleich findet er auf der eigenen Farm in Brasilien, die er nach biologischen Grundsätzen bewirtschaftet.

LEISURE TRAVELER

Ich bin ein zweizeiliger Titel des Artikels

Foto: Xc

Ich bin eine Frage zum Thema? Jemand musste Josef K. verleumdet haben, denn ohne dass er etwas Böses getan hätte, wurde er eines Morgens verhaftet. »Wie ein Hund!« sagte er, es war, als sollte die Scham ihn überleben. agte er, es war, als sollte die Scham.

Ich bin eine längere Frage zum Thema und deshalb zwei Spalten lang? Als Gregor Samsa eines Morgens aus unruhigen Träumen erwachte, fand er sich in seinem Bett zu einem ungeheueren Ungeziefer verwandelt.

Ich bin eine längere Frage zum Thema und deshalb zwei Spalten lang? Und es war ihnen wie eine Bestätigung ihrer neuen Träume und guten Absichten, als am Ziele ihrer Fahrt die Tochter als erste sich erhob und ihren jungen Körper dehnte und guten Absichten, als am Ziele ihrer Fahrt die Tochter als erste sich erhob und ihren jungen Körper dehnte.

Ich bin eine Frage zum Thema? »Es ist ein eigentümlicher Apparat«, sagte der Offizier zu dem Forschungsreisenden und überblickte mit einem gewissermaßen bewundernden Blick den ihm doch wohlbekannten Apparat dem Forschungsreisenden und überblickte mit einem gewissermaßen bewundernden Blick den ihm.

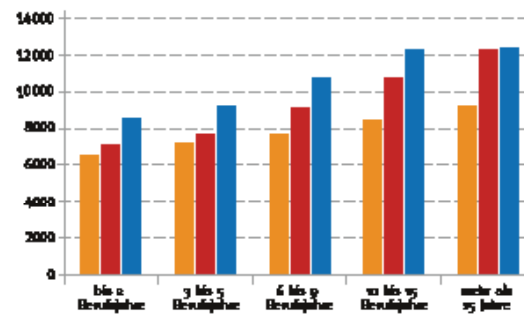
Ich bin eine Frage zum Thema? Sie hätten noch ins Boot springen können, aber der Reisende hob ein schweres, geknotetes Tau vom Boden, drohte ihnen damit und hielt sie dadurch von dem Sprunge ab. In den letzten Jahrzehnten ist das Interesse an Hungerkünstlern sehr zurückgegangen.

Ich bin eine längere Frage zum Thema und deshalb zwei Spalten lang? Aber sie überwandten sich, umdrängten den Käfig und wollten sich gar nicht fortrühren. Jemand musste Josef K. verleumdet haben, denn ohne dass er etwas Böses getan hätte, wurde er eines Morgens verhaftet.

Interview mit Martin Wittwer, CEO TUI Schweiz AG (E-Mail Adresse) 1750 Zeichen inkl. Leerzeichen (mit Abspann)

LOHNGRAFIK

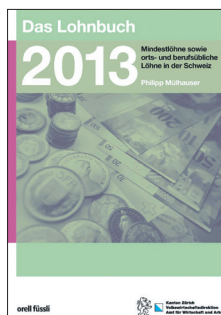
Grossbanken: Verantwortliche Funktionen im Finanzwesen



- Credit Controller
- Credit Manager
- Finance Manager

Die Hauptaufgaben des Kreditmanagements bestehen in der Erstellung und Pflege einer Vergaberichtlinie, der Prüfung und Überwachung der Kreditwürdigkeit des Kunden sowie dem Einzug fälliger Forderungen unter Beachtung der Zahlungsausfallrisiken. Unter Finanzmanagement wird die gesamte Ablaufplanung und -steuerung bezüglich des Einsatzes finanzieller Mittel verstanden. Die Hauptaufgabe besteht darin, Einnahmen und Ausgaben nach Möglichkeit so ins Lot zu bringen, dass auf den Einsatz von Fremdmitteln verzichtet werden kann.

Die Löhne wurden statistisch erhoben und entsprechen dem durchschnittlich erzielbaren Einkommen.



> Quelle: Das Lohnbuch 2013, Kapitelziffer 64.19. Herausgeber Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zürich. Zu beziehen unter www.arbeitsbedingungen.zh.ch oder beim Orell Füssli Verlag.

AKTUELLE BILDUNGSANGEBOTE

Info-Veranstaltung: Risikomanagement (MAS, DAS, CAS)

Modulare Weiterbildungsangebote zum Integrierten Risikomanagement auf Basis von ISO 31000:2009, dem Benchmark im RM.
Datum: Montag, 25. Juni 2012
Dauer: 17.15–18.15 Uhr
Ort: Technopark Winterthur
Infos: ZHAW Kompetenzzentrum für Sicherheits- und Risikomanagement
www.kst.zhaw.ch, Tel. 058 934 77 31



Neue Konzepte des VE-Managements

17. Durchführung des 6-tägigen VE-Programms 2012 mit Abschlusszertifikat.

Datum: Freitag, 24. August 2012

Dauer: 6 Abende

Ort: Kolliseum Blu Hotel, Zürich

Infos: IFPM-HSG Center for Corporate Governance
www.ifpm.unizg.ch, Tel. 071 224 23 70

Notfall- und Krisenmanagement (ZLG/CAS)

Zertifikatslehrgang: Notfälle, Pandemien und Krisen erfolgreich managen durch professionelle Planung und Vorbereitung.

Datum: Mittwoch, 12. September 2012

Dauer: KW 37–40, 12x Mittwoch

Ort: ZHAW, 8400 Winterthur

Infos: ZHAW Kompetenzzentrum für Sicherheits- und Risikomanagement, www.kst.zhaw.ch, Tel. 058 934 77 30

Ein Master für die Umwelt

Möchten Sie sich als Spezialist/in für einen modernen Umweltschutz einsetzen? Dann sind Sie bei uns richtig.

Datum: Montag, 17. September 2012

Dauer: 2 Semester

Ort: Muttenz, BL

Infos: MAS in Umwelttechnik und -management an der FHNW, Muttenz, www.fhnw.ch/lifesciences, Tel. +41 61 467 42 42



Experte/Expertin in nachhaltigem Management

Eine praxisorientierte Weiterbildung für Fach- und Führungskräfte, die nachhaltige Ideen in alle Tat umsetzen wollen.

Datum: Samstag, 27. Oktober 2012

Dauer: 3 Semester

Ort: AKAD Business, Zürich

Infos: AKAD Business, Inhofenstr. ZH: 27.6.12, 18.00 Uhr
www.akad.ch/business, Tel. 044 307 33 33

Spezialkurse sind viele weitere Kurse ...
www.alpha-seminare.ch

