

Menschen am Empfang – so vielseitig wie die Betriebe, in denen sie arbeiten

Selbst-Check-in übers Handy oder an Terminals und elektronische iPad-Concierges sind sicher tolle Hilfsmittel. Sie können aber nie den persönlichen Kontakt zwischen Gast und Gastgeber ersetzen. Doch was sind das für Menschen, die sich um die individuellen Bedürfnisse der Gäste kümmern? Hier drei Kurzporträts von Empfangsmitarbeiterinnen.



Galina Dürr

Réceptionistin im Hotel Capra in Saas-Fee (jeweils im Winter)

Ursprünglich hat Galina Dürr die Grundbildung Hotelfachfrau (HOFA) absolviert. Dabei entdeckte sie ihre Vorliebe für die Réception. «Ich geniesse den direkten Kontakt zu den Gästen», sagt die 22-Jährige. «Als ich mich im Hotel Capra bewarb, dachte ich, dass in einem Fünf-Sterne-Boutique-Hotel in den Bergen nur Ältere logieren. Ich war überrascht, wie viele Familien und junge Paare hier ihre Wochenenden oder Ferien verbringen. Auch haben wir eine sehr internationale Klientel. Viele Gäste kommen aus Dubai und Russland.» Arabisch oder Russisch spricht die Réceptionistin zwar nicht, dafür Deutsch, Englisch und Spanisch. Von sich selbst sagt Galina Dürr: «Ich bin ehrlich, zielstrebig und diskret.» Die Réceptionistin schätzt es, dass «ihre» Gäste in der Regel mehr als nur eine Nacht bleiben. «Man lernt sich besser kennen und es entwickelt sich eine professionelle Vertrautheit.» Obschon es ihr im «Capra» gut gefällt, möchte Galina Dürr in den Sommersaisons im Ausland Erfahrungen sammeln. Als weiteres Ziel hat sie die Berufsprüfung Chef de Réception im Auge.



Claudia Rath

Front Office Clerk im Hotel Radisson Blu am Flughafen Zürich

Claudia Rath hat Hotel & Tourismus Management in Heidelberg studiert. Seit Oktober 2015 arbeitet sie im «Radisson Blu» am Flughafen Zürich. Die 24-Jährige charakterisiert sich als aufgeschlossenen, bodenständigen Familienmenschen, der offen für Neues ist. Im Hotel Radisson Blu arbeiten sie und rund 20 weitere Front Office Clerks in einem Zweischichtensystem. «In der Frühschicht besteht meine Arbeit eher aus administrativen Aufgaben; in der Spätschicht dominieren Tätigkeiten rund um die Gästebetreuung», beschreibt Claudia Rath ihren Arbeitsalltag. Neben Deutsch und Englisch spricht sie ein wenig Spanisch. «Besonders gut an meinem Beruf gefällt mir der Umgang mit den verschiedenen Gästegruppen und Nationalitäten. Wir haben Geschäfts- und Feriengäste, Familien und Crews von Airlines bei uns im Haus.» Jede Gästegruppe habe ihre besonderen Bedürfnisse und Erwartungen. Dieser Mix sowie eher spezielle Gäste wie der Passagier, der mit drei Katzen eincheckte, machen das Arbeiten im Hotel direkt am Flughafen für Claudia Rath so spannend.



Alina Forster

Sachbearbeiterin Zentrale Aufnahme im Kantonsspital St. Gallen in St. Gallen

Die 20-Jährige hat ihre kaufmännische Grundbildung im Kantonsspital St. Gallen gemacht. Nun kümmert sie sich am Empfang des Spitals ums Check-in der Patienten. «Es ist ja nicht so, dass die Leute gerne zu uns ins Spital kommen. Viele haben Schmerzen, sind verunsichert, haben Angst», ist sich Alina Forster bewusst. Umso wichtiger sei ein freundlicher, empathischer Empfang. Erhalte sie ein Lächeln zurück, freue sie dieses doppelt. «Wir sind in der Regel der erste Kontakt mit dem Spital. Fühlen sich die Patienten bei uns gut aufgehoben, ist das eine ideale Basis für ihren weiteren Aufenthalt.» Alina Forster beschreibt sich selbst als pünktlich, spontan und aufgestellt. Gerade Letzteres ist eine Eigenschaft, die ihr im Alltag hilft, jeden Patienten mit einem Lächeln zu begrüssen. Das fällt nicht immer leicht, denn die Schicksale der Menschen, die zu ihr an den Desk kommen, sind oft sehr schwer oder gar tragisch. «Leider – oder vielleicht auch zum Glück – bekommen wir meistens nicht mit, was mit den Patienten nach dem Check-in geschieht. Das Check-out erfolgt nämlich jeweils auf der Pflegestation.»

BILDER CLAUDIA LINK



Mehr Informationen unter:
www.hotelgastronomie.ch/bvham

ROGER LÜTOLF

«OHNE SPONSOREN KEIN FEST»

400 Mitglieder der Hotel & Gastro Union können am 24. Oktober gratis an der Nacht der Gastronomen teilnehmen. Wer bezahlt die Party? Organisator Roger Lütolf gibt Antwort.

HGZ: Was kostet die Nacht der Gastronomen?

ROGER LÜTOLF: Die Bruttokosten liegen im oberen fünfstelligen Bereich. Dank Sponsoren und grosszügiger Materialleistungen kann der Betrag auf den tiefen fünfstelligen Bereich reduziert werden.

Was sind die zwei grössten Budgetposten?

Die Verpflegung und der Showact. Beim Showact liegt die Herausforderung darin, das optimale Kosten-Nutzen-Verhältnis zu finden. Das ist uns erneut geglückt.

Wie wird die Feier finanziert?

Der Hauptteil der Kosten wird von den Sponsoren getragen. Die wichtigsten Fachpublikationen helfen uns als Medienpartner in der Kommunikation. Die ZAGG und die Igeho unterstützen uns jeweils mit den Räumlichkeiten. Bei der Nacht der Gastronomen geht es um die Branche. Das zeigt sich im Engagement der Partner.

Ist Sponsoring nur etwas für grosse Firmen?

Durchaus nicht. Uns ist es wichtig, dass die Sponsoren die Branche und ihre Vielfalt spiegeln. Deswe-

gen ist der Preis für Sponsoring-aktivitäten relativ tief angesetzt. So haben auch kleinere Unternehmen die Chance, als Sponsor in Erscheinung zu treten.

Wie sieht es mit freiwilligen Helfern und Helferinnen aus?

Ehrenamtliche Leistungen sind extrem wichtig. Ich denke vor allem an die Mitglieder der Berufsverbände, die sich für Einsätze an der Nacht der Gastronomen melden. Ganz dem Motto verpflichtet: von der Branche für die Branche. Auch bei den Mitarbeitenden der Hotel & Gastro Union dürfen wir auf ein aufgestelltes Team zurückgreifen. Ohne Freiwillige wäre ein solcher Anlass nicht möglich. Jeder, der selber ähnliche Events organisiert hat, weiss: Das ist keine Floskel.



Mehr Informationen unter:
www.nacht-der-gastronomen.ch



Roger Lütolf, Leiter Marketing Hotel & Gastro Union. LUKAS BIDINGER

Aus Kultur und Sport hört man immer wieder, wie hart die Sponsorensuche ist. Wie ist das im Gastgewerbe?

Viele Unternehmen sind immer professioneller unterwegs. Aus Freundschaft allein werden keine Sponsorings mehr abgeschlossen. Leistung und Gegenleistung wie auch die jeweilige Unternehmensstrategie entscheiden über ein

Sponsoring. Die Sponsoren der Nacht der Gastronomen unterstützen mit ihren Beiträgen mehr als nur diesen Event. Sie unterstützen die Berufe unserer Branche. Die Nominierten kommen aus allen Bereichen der Gastronomie-Hotellerie. Die Nacht der Gastronomen ist eine Wertschätzung unserer Berufe und Berufsleute. Mit ihrem Sponsoring drücken unsere Partner diese Wertschätzung aus. Das wiederum kommt bei ihren Kunden sehr gut an. Bis jetzt haben wir die 20 Sponsoren jeweils problemlos gefunden. Ich hoffe, dass dies auch in Zukunft so bleibt.

INTERVIEW RICCARDA FREI

Die Nacht der Gastronomen ist schon fast ausverkauft

Wer am 24. Oktober mitfeiern möchte, sollte sich sofort anmelden unter: www.nacht-der-gastronomen.ch