«Qualität sichern und verbessern»

Für den Hotelier Beat Anthamatten stellt die Erlangung von Labels lohnenswerte Marathonläufe dar

S a a s - F e e. – **Dank Investitionskraft und hohem Qualitätsbewusstsein hat sich das Ferienart Resort & Spa in Saas-Fee in der Fünfsterne-Hotelkategorie etabliert. Dies aber nicht zuletzt darum, weil Marktorientierung, Angebotsstrukturen und Management für den Hotelier Beat Anthamatten keine Fremdwörter darstellen. Immer wieder macht das Vorzeigehotel mit Auszeichnungen und Labels von sich reden.**

Der Hotelier mit seiner Familie und das ganze Ferienart-Team zeichne für den hohen Standard verantwortlich. Was es mit all den Labels und Auszeichnungen auf sich hat, das wollte der «Walliser Bote» vom Hüttenwart des Ferienart Resort & Spa, wie sich Beat Anthamatten selber bezeichnet, wissen.

Walliser Bote: Sind Sie buchstäblich ein Jäger auf all die Labels und Auszeichnungen?
Beat Anthamatten: Wenn man Jagd als etwas Positives ansieht, darf ich das sicher mit Ja beantworten. Ich verfolge Ziele nach neuen Herausforderungen in unserem unternehmerischen Umfeld.

«Die Anstrengungen bringen vor allem Optimierungen und mehr Sicherheit»

Was bringen Ihnen all diese Anstrengungen?
Der Weg ist das Ziel, vergleichbar mit einer Bergtour oder Pilgerreise. Dieser Blickwinkel zeigt viele neue Erkenntnisse und Erfahrungen, im Positiven wie im Negativen, auf. Auf welchem Weg man mehr lernt, ist nicht immer vorgegeben. Diese Anstrengungen bringen vor allem Optimierungen und mehr Sicherheit in den Abläufen.

Ist dies nicht mit hohen Kosten verbunden?
Hohe Kosten, das ist relativ. Optimierungen und Managementsysteme gehören heute zu einer effizienten und modernen Betriebsführung. Für mich standen die Kosten bei allen gemachten Labels im Verhältnis zum Aufwand. Wobei man dann immer noch die externen und internen Kosten unterscheiden muss.

Entsprechen all die Labels auch den Gästebedürfnissen?
Nein, auf keinen Fall. Es gibt klare Bereiche bei den Labels, die den Gästebedürfnissen entsprechen, aber wir haben auch noch drei andere wichtige Partner wie Mitarbeiter, Zulieferer und Kapitalgeber. Die Vorgaben eines Labels richten sich nach seiner Ausrichtung. Dementsprechend sind der Kriterien- und Prozessmix aufgebaut.

Haben Sie aufgrund der dahin verlaufenden Anstrengungen eine höhere Anzahl von Buchungen festgestellt?
Ja, aber noch nicht in grossem Ausmass.

Wie stark fallen all diese Anerkennungen als Verkaufsargument ins Gewicht?
Für den Privatreisenden hängt das noch sehr stark von seiner persönlichen, qualitativen Ausrichtung ab. Im professionellen Reiseverkehr ist es von bedeutendem Vorteil, eine internationale Auszeichnung vorweisen zu können.

«Ich empfehle Labels allen Hoteliers aus Überzeugung»

Können Sie das Anstreben von Labels auch anderen Hoteliers empfehlen?
Ich empfehle das allen Freunden und Mitbewerbern aus Überzeugung. Denn wir müssen alle bestrebt sein, besser und professioneller zu werden. Die Labels sind ein Instrument unter mehreren in dieser Richtung.

Inwiefern sind solche Qualitätsgütesiegel auch erstrebenswert?
Sie sind sicher erstrebenswert aus den bereits erwähnten Gründen. Hinzu kommt ein Motivationsschub bei den Mitarbeitern. Jeder spielt lieber mit einer Mannschaft, die um die Meisterschaft und in der Champions League spielt.

Sind Labels auch für kleinere und tiefer klassierte Betriebe in Reichweite?
Absolut. Die drei Labels Steinbock, EU-Umweltlabel und Valais Excellence sind für einen akkuraten Betrag und Aufwand zu erlangen. Ich kenne mehrere Betriebe, die weniger als sieben Mitarbeiter haben und eines dieser Labels erarbeitet haben.

Inwiefern stellen die Labels eine Qualitätssteigerung dar?
«Eine solche besteht darin, dass Qualität permanent gesichert und verbessert werden muss. Labels verhelfen zur Prozessdefinierung und Verantwortlichkeitsregelung. Dies, damit eine Optimierung, gekoppelt an eine Messung der Leistung wie zum Beispiel Gäste- und Mitarbeiterzufriedenheit oder anderen Vergleichsgrössen, stattfindet.

Hotelier Beat Anthamatten: «In schwierigen Zeiten werden die Konsumenten allgemein noch anspruchsvoller und erwarten perfekte Leistung und ausserordentliche Freundlichkeit.» Foto zvg

«Das System ist wie eine Leiter, die man hochgehen muss»

Werden all die Anerkennungen von den Gästen auch wahrgenommen, und wie?
Schwierige Frage. Die Gäste nehmen sie sicher unbewusst anhand von vielen Kleinigkeiten auf. Es gibt Abläufe und Standards sowie Sicherheitsstandards, die durch eine klare Definition auch meistens gleich gemacht werden. Das System ist eine Leiter. Aber wir müssen diese immer noch gemeinsam hochgehen, was nicht ausschliesst, dass Fehler passieren. Entscheidend ist, wie auf Fehler oder Reklamationen reagiert wird. Auch das ist klar definiert. Man könnte fast sagen, dass anhand einer Reklamation am ehesten gespürt wird, wie ein Unternehmen organisiert ist. In schwierigen Zeiten wie jetzt sind die Konsumenten allgemein noch viel anspruchsvoller und erwarten eine perfekte Leistung mit einer ausserordentlichen Freundlichkeit.

«Sicher hat auch ab und zu der Himmel geweint…»

Welches Label oder welche Auszeichnung liegt Ihnen besonders am Herzen?
Speziell am Herzen liegt mir der Steinbock, weil dieses Label das erste ganzheitliche und nachhaltige war. Die Erlangung stellte eine Riesenherausforderung. Ich habe den Ordner zweimal in die Ecke meines Büros geworfen, weil er sehr dick und komplex war. Aber dank der tollen Teamarbeit haben wir es schlussendlich geschafft. Die Übergabe war übrigens in einer Kirche.

Labels und Auszeichnungen

Das Ferienart Resort & Spa gehört zu den zehn besten Wellnesshotels («Cash» 05107), zu den zwanzig besten Winterhotels («SonntagsZeitung» 05107) der Schweiz sowie zu den 15 besten 5-Sterne-Hotels («Tagesanzeiger» 12108) in der Schweiz. Referenziert von GaultMillau, Guide Michelin, Guide-Bleu, Gilde der etablierten Köche. Klassifikation «5-Sterne-Hotel» gemäss Schweizerischem Hotelierverein. Gewinner von «Best of Swiss Gastro» in der Kategorie Gourmet 2006. Ausgezeichnet mit vier Steinböcken, ISO 9001 und 14001, Marke Wallis, EU Umweltzeichen, Umwelt Award von Hotelplan, nationaler Tourismuspreis «Milestone» für Nachhaltigkeit 2008 (HTR 11108). Hotelunternehmer des Jahres 2007 laut Bilanz.

Welches Label würden Sie weiterempfehlen?
«Grundsätzlich alle. Aber auch die Labellandschaft und deren Anbieter entwickeln sich weiter. Mit der Erlangung eines Grundlabels können mittlerweile weitere ohne grosse Zusatzarbeit erarbeitet werden. Sie sind nämlich sehr oft in diese integriert.

Gibt es auch negative Erfahrungen?
Sicher hat auch ab und zu der Himmel geweint… Labels sind Marathonläufe, es braucht viel Ausdauer und Disziplin. 80 Prozent sind Transpiration und 20 Prozent Inspiration. Wir haben die hauseigene Arbeit mehrmals unterschätzt. Je nach Konstellation hinterfragt man sich mehr oder weniger bei der Festlegung der Arbeitsprozesse. Ich gestehe auch ganz klar, dass wir ohne die Begleitung von Valais Excellence nie den Schritt von der Vier- in die Fünfsterne-Kategorie so erfolgreich umgesetzt hätten. Die Standards haben bewirkt, dass ich mehr Freizeit für mich und meine Familie habe. Die Mitarbeiter sind weniger gestresst, weil viele Richtlinien klar vorgegeben sind. Dadurch fühlen sie sich auch sicherer und können freundlicher auftreten.

Interview: Marcel Vogel

Über 240 Extrazüge für Skifahrer und Snowboarder

Wintersportverkehr ins Bündnerland und Wallis

W a l l i s. – **(wb) Die Bahn rüstet sich für die Sportferien: Bis Anfang März setzen die SBB an den Wochenenden insgesamt 242 Extrazüge ein, welche die Wintersportler bequem ins Bündnerland und Wallis fahren.**

Damit stehen während der Hochsaison über 150 000 zusätzliche Sitzplätze zur Verfügung. Die Extrazüge verkehren meistens wenige Minuten vor den fahrplanmässigen Zügen. Für die Verpflegung an Bord sorgt auf allen Extrazügen eine Minibar. Die SBB rechnen aufgrund der guten Schneeverhältnisse in den Bergen an den kommenden Wochenenden erneut mit einem Grossandrang in die Wintersportorte. Dank attraktiver Angebote für Gruppen, Gepäckservice bis ins Hotel oder um bis zu 30 Prozent ermässigte Snow'n'Rail-Angebote werden wieder viele Wintersportler mit den SBB in die Ferien reisen.

154 Züge nach Visp/Brig

Die SBB erweitern deshalb ihr Angebot auf der Schiene, um alle Reisenden bequem in ihren Wintersportort zu fahren. Sie setzen bis zum ersten März-Wochenende insgesamt 242 Extrazüge ein. Davon verkehren 154 Züge ab Zürich, Basel und Bern nach Visp/Brig ins Wallis sowie 88 Züge via Zürich nach Chur. Die Extrazüge fahren meist wenige Minuten vor den fahrplanmässigen Verbindungen. Sie bieten deshalb sowohl im Bündnerland wie auch im Wallis optimale Anschlüsse auf die RhB- bzw. MGB-Züge sowie auf die Postauto- und Busverbindungen in die Tourismusdestinationen. Insgesamt stellen die SBB an den kommenden Wochenenden über 150 000 zusätzliche Sitzplätze zur Verfügung. In allen Extrazügen ist eine Minibar an Bord, die für die Verpflegung der Feriengäste am Platz sorgt. Eine Sitzplatzreservierung ist für fünf Franken in den Extrazügen möglich. Alle Informationen zum Wintersportverkehr, zu den speziellen Angeboten und Fahrplänen sind im Internet unter www.sbb.ch/wintersport abrufbar. An den Bahnhöfen liegen spezielle Broschüren auf. Die SBB empfehlen für den bequemen Ticketkauf zu Hause den Online-Ticketshop unter www.sbb.ch/ticketshop.

Im Zeichen des Berufs

22. GV der AMAV Oberwallis

V i s p. – **(wb) Präsident Heinz Biffiger begrüsste am vergangenen Freitag die Mitglieder der Automechaniker-Meistervereinigung Oberwallis zur ordentlichen Generalversammlung im La Poste. Auch in diesem Jahr war die Weiterbildung ein wichtiger Bestandteil.**

Fast schon standesgemäss startete das neue Vereinsjahr mit einem Nachtskifahren auf der Lauchernalp. Nach dem aktiven Sportteil genossen die Anwesenden eine fachkundlich geführte Weindegustation mit anschliessendem Raclette. Im Juni traf man sich zu einem gemütlichen Kegelabend, dieses Jahr im Beisein der Familien der Mitglieder.
Technik ist bei den Vereinsmitgliedern ein täglicher Begleiter bei der Arbeit. Die Technik der Lüfte stösst daher auch in der Vereinigung auf grosses Interesse. Der diesjährige Vereinsausflug im Oktober führte nach Kloten. Bei der Besichtigung der SR Technics konnte hautnah die Dimensionen der Luftfahrttechnik bestaunt werden. Flugzeuge bei der Totalrevision, Triebwerke und Wartungsarbeiten wurden von fachkundigen Mitarbeitern den Teilnehmern nahegebracht. Anschliessend wurde die Gepäckabfertigung des Flughafens besichtigt. Eindrücklich war die unterirdische, vollautomatische Gepäckabfertigungsmaschine zu sehen.
Dass die Kontrollen am Flughafen verschärft wurden, stellten die Teilnehmer fest, als sie nur für eine Flughafenbesichtigung mehrmals durch verschiedene Sicherheitskontrollen mussten. Bei diesem Ausflug setzte man auf die schnelle NEAT-Verbindung nach Zürich. Im Sinne der Vereinigung wurde auch dieses Jahr wieder Weiterbildung betrieben. Als Referent konnte Othmar Frey von der Firma Motorex gewonnen werden. Ein technisch hochstehender Vortrag über Schmierstoffe, Reibung, Abgasvorschriften und Abgasnachbehandlungssysteme bescherte einen sehr interessanten, kurzweiligen Abend.
Als Mitglieder werden in der Automechaniker-Meistervereinigung eidgenössisch diplomierte Automobildiagnostiker oder Autofachleute mit eidgenössischer Meisterprüfung aufgenommen. Dieses Jahr wurde Pierre-Marie Providoli zum Schnupperjahr eingeladen. Da die Aufgaben der Berufe rund ums Auto immer anspruchsvoller werden, wird es in der Branche sehr geschätzt, dass sich junge Berufsleute weiterbilden und auch in der Vereinigung mitmachen.
Als kleiner Leckerbissen zum Schluss präsentierte René Schmid eine Fotopräsentation aus über 20 Jahren Vereinsgeschichte.