

Sommer ohne Amerikaner

Corona-Krise

Der Schweiz fehlen die US-Gäste. Bis sie zurückkehren, dürfte es noch lange dauern.

Die USA sind ein «Hochrisikoland». Aufgrund der dort besonders angespannten Corona-Situation ist die Schweizer Grenze für US-Touristen zu. Für den hiesigen Tourismus wiegt dies schwer, denn die Gästezahlen aus den Vereinigten Staaten sind in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen, und der amerikanische Gast gilt als spendierfreudig – gerade in Hotels und Restaurants. Gefragt nach den Konsequenzen für die Branche, fällt unter Touristikern deshalb immer wieder dasselbe Wort: «gravierend».

Neben den Städten, die ohnehin unter dem Ausbleiben praktisch sämtlicher Ferngäste leiden, fehlen die US-Gäste auch in ländlichen Regionen. Beliebt ist unter Amerikanerinnen und Amerikanern etwa die Jungfrau-Region. Dort hofft man auf eine rasche Erholung des Reisemarktes, denn einheimische Gäste sind für die Hotels kein vollwertiger Ersatz. Ab wann diese Erholung eintritt, ist indes völlig offen. Experten zufolge dürfte es Jahre dauern, bis das Niveau von 2019 erreicht wird. pt
Seite 14 und 15

Schweizer Leisure-Luxushotels schwören nun auf den Inlandgast

5-Sterne-Hotellerie. Während die Luxushotellerie in den Städten aufgrund der fehlenden internationalen Gäste diesen Sommer fast keine Auslastung verzeichnet und die ersten Flaggschiffe wie das «Le Richemond» in Genf bereits ihre Türen schlossen, erleben Luxushotels in den Ferienregionen tendenziell einen sehr guten Sommer: Auch jene, die bis anhin weniger Schweizer Gäste zählten, werden von diesen

mangels Reisealternativen nun entdeckt. Vielfach liegt die Auslastung über dem Vorjahr, und auch der Umsatz pro Gast ist ein noch besserer als bei der Übersee-Klientel. Denn für den Schweizer und auch für den wieder vermehrt kommenden europäischen Gast ist das Hotel die Destination, er bleibt im Haus und konsumiert – ob in der Gastronomie oder im Spa. «So können wir den ADR sozusagen noch mal verdoppeln», freut

sich Peter Kämpfer, General Manager des Victoria-Jungfrau Grand Hotel & Spa in Interlaken. Bis anhin stammte rund jeder dritte Gast aus der Schweiz. Das soll sich ändern: Kämpfer setzt alles daran, dass künftig mehr Schweizer anreisen. Ein Markt, der auch für Stadthotels an Bedeutung gewinnen könnte. In Zürich will The Living Circle nun als City-Lake-Resort zur Leisure-Destination werden. gsg
Seite 3 und 4

Premier hôtel CitizenM en Suisse romande

Genève. La marque lifestyle CitizenM ouvre un hôtel de 144 chambres à Genève, le 1^{er} septembre. Déjà présente à Zurich, elle arrive sur un segment peu occupé sur le marché genevois. Prônant «un luxe abordable pour tous», cette hôtellerie nouvelle génération fixe ses priorités pour réduire ses coûts, comme un personnel mobile, un check-in automatisé. «Notre produit est très différent de l'hô-

tellerie traditionnelle. Il y a de la place pour tout le monde», estime son directeur Filippo Del Ponte. Au vu de la crise, l'arrivée d'un nouvel acteur ne ravit pas Thierry Lavalley, président des hôteliers genevois. Il dépeint une situation critique, avec des taux d'occupation de 10% maximum: «Le gâteau est déjà tout petit. Le partager ne fait que diminuer la part de chacun.» lg
Page 12

Un forum ambitieux

Montreux. Le premier Montreux International Tourism Forum se déroulera les 1 et 2 octobre 2020, avec pour thème: «l'après-Covid-19. La crise a accéléré son organisation, comme l'explique son initiateur, le conseiller national Laurent Wehrli: «C'est maintenant qu'il faut oser et que le monde des affaires a besoin de se retrouver.» lg
Page 19



Spitzengastronomie setzt auf Nippon-Küche

Schweizer Spitzenköche schwören auf japanische Zubereitungsmethoden. Die leichte und bekömmliche Nippon-Küche ist international in der Spitzengastronomie im Trend. Seite 9

Henrik Nielsen



Schiffahrt

SGV-Chef Stefan Schulthess über die Sorgen und Hoffnungen auf dem Vierwaldstättersee.

Seite 13

Tessin

Schweizer Gäste sorgen wieder für volle Betten und noch vollere Hotspots.

Seite 17

Digital

Die digitale Gästemappe gibt es als App oder Tablet. Beide Varianten haben ihre Vorteile.

Seite 7



Nouvelle table

Le Zurichois Pierre Jancou, créateur de cinq adresses à Paris, veut revisiter la Suisse.

Page 10

Inhalt

Meinung	2
Hotellerie	3-8
Hôtellerie cahier français	11-12
Gastronomie	9
Gastronomie cahier français	10
Das Gespräch	13
Tourismus	14-18
Tourisme cahier français	19-20
Service	21-23
Impressum	15
People & Events	24

Wir sind für Sie da, wenn Sie uns brauchen.

Personal- und Finanzlösungen für Hotellerie und Gastronomie

mirus SOFTWARE mirus.ch

BADAG GmbH
Alles für Ihr Bad...

GROSSE MENGE, KLEINER PREIS

Schmocker

EDEL DANK STAHL
Ihr Fabrikant für Gastronomie-Einrichtungen

SCHMOCKER-AG.CH

BAUR HOTEL & GASTRO
Wohnfaszination seit 1882

INDIVIDUELL
NACHHALTIG. NATÜRLICH.

WWW.BAUR-BWF.DE

ROTOR Lips

www.RotorLips.ch

Rotor Lips AG • 3661 Uetendorf
Maschinenfabrik • 033 346 70 70

ANZEIGE

CU@SID

SWISS INNOVATION DAY
«Back to the Future»
Maag Halle Zürich
27. August 2020

PARTNER #SID 2020

bommer-partner.ch
Treuhandspezialisten in Hotellerie und Gastronomie

Digitale Gästemappe

Mit einer digitalisierten Gästemappe lassen sich Zusatzverkäufe generieren und Kosten sparen. Ob man sich für ein Tablet oder eine App entscheidet, ist erst mal zweitrangig.

ANDREAS LORENZ-MEYER

Digitale Gästemappen verdrängen sukzessive Gästebroschüren und sonstige Flyer aus den Hotelzimmern. Ändert sich das Hotelangebot, sind Updates schnell geschaltet, ohne Kosten für den Druck. Die digitale Variante sorgt für einen aufgeräumten Eindruck im Zimmer. Hinzu kommt die Vielseitigkeit: Mappen eignen sich für fast alles – um über das Hotel zu informieren, schnell auf Gästefragen zu reagieren, Bestellungen und Reservierungen entgegenzunehmen oder Beschwerden zu bearbeiten.

Aber Mappe ist nicht gleich Mappe. Die Grundsatzfrage lautet: stationäres In-Room-Tablet oder BYOD – was passt besser? Das Kürzel BYOD steht für «Bring your own device». Gemeint ist, dass Gäste die Mappe per App auf dem eigenen Smartphone bedienen. Sie haben die Hardware also ins Hotel mitgebracht. Im Boutique-Hotel Schlossberg in Thun wird diese mobile Variante bevorzugt. Zwar stehen an der Rezeption auch zwei stationäre Tablets, die Mehrheit der Gäste nutzt aber direkt das eigene Handy, am häufigsten per Web-App, sodass kein Download nötig ist. Yannick Frey, Assistent der Geschäftsführung, zeigt sich zufrieden mit der BYOD-Lösung, aber nicht, weil sich damit die gesamte Guest Journey abdecken lässt. «Wir sind keine grossen Fans von Pre- und Postmails.» Die Stärken der BYOD-Lösung zeigen sich für ihn während des Aufenthalts, weil die Gäste die Mappe auch ausserhalb des Ho-



Auf dem Tablet lassen sich Informationen übersichtlicher präsentieren. Zudem bietet es Funktionen wie Telefonie, was eine App heute noch nicht kann.

iStock

Mit der App die Stadt, mit dem Tablet die Flatrate geniessen

telgebäudes nutzen können. «Wir haben Einkaufs-, Parkiermöglichkeiten, Bars, Restaurants und vieles mehr eingestellt: Alle Informationen über die Stadt Thun, die wichtig sind, damit unsere Gäste sich hier wohlfühlen.» Auch Wanderkarten, Stadt- und Schiffsfahrpläne sowie Seilbahn-Informationen sind via App abrufbar.

Die meisten Anbieter führen Tablet- und App-Lösung

Bei den Anbietern gibt es unterschiedliche Ansichten zu «stationär versus mobil». Das Unternehmen Gastfreund, dessen Software im «Schlossberg» im

Einsatz ist, setzt vor allem auf BYOD. «Damit können Gäste schon vor der Anreise ein Angebot buchen oder mit dem Hotel chatten», erklärt CSO Richard Vogler. Einen BYOD-Schwerpunkt hat auch das Unternehmen Lehen Websolutions mit seiner Lösung Resavio. Das Garten & Golf Hotel Villa Maria in Vulpera ist erster Schweizer Kunde. Laut CEO David Lehnen vermeidet BYOD hohe Investitionskosten. «Die Digitalisierung sollte gerade für kleinere und mittelgrosse Häuser einfach und bezahlbar sein, nicht nur in Krisenzeiten wie der aktuellen. Deswegen erachten wir die zusätzliche An-

schaffung und die fortlaufende Wartung von In-Room-Tablets als nicht sinnvoll.» Benjamin Köhler, Chief Sales Officer des Unternehmens Beterspace, schwört dagegen auf die stationäre Variante. «Tablets in den Zimmern haben allein den Vorteil, vor Ort schon vorhanden zu sein.» Zudem müssten sich die Gäste hier nicht wie bei einer Web-App anmelden oder registrieren. Die meisten Anbieter offerieren sowohl eine Tablet- als auch eine App-Lösung.

In der «Therme 51» in Leukerbad wird die Mappe better.guest von Beterspace als stationäre Tablet-Variante eingesetzt. Ein

Hauptgrund für die Anschaffung war für Gastgeber Didier Grichting die Telefonfunktion. Gäste können über die Mappe kostenlos in ganz Europa telefonieren, weil im Hintergrund eine Europa-Flatrate geschaltet ist. Jedes Zimmer-Tablet hat dabei eine fixe Festnetznummer. Von Apps hält Grichting nicht so viel. Es gebe viel zu viele. Web-Apps würden die Gäste zwar eher annehmen als Down-

load-Apps. «Doch der Telefonservice wäre mit einer App auf den Gastegeräten zurzeit nicht möglich.» Bei einigen grundlegenden Mappen-Funktionen stellt sich jedoch nicht die Frage mobil oder stationär, weil viele sowohl auf dem Zimmer-Tablet als auch auf dem Gästehandy

läuft. So auch die Funktionen Quick Feedback und Push-Nachrichten, über die Gäste in Echtzeit informiert werden können. So werden in der «Therme 51» Gäste morgens gleich beim Aufwachen via Tablet gefragt, ob sie gut geschlafen haben.

hoch. Bestellt ein Gast eine einzige Zimmerreinigung via Mappe ab, ist diese bereits selbsttragend.» Auch bei der Hardware ergäben sich Kosteneinsparungen. Die Mappe kann Telefon- oder Fernbedienung ersetzen – auch punkto Hygiene sei das interessant, «denn die Fernbedienung ist die Virenschleuder überhaupt», so von Petersdorff-Campen.

Toni Morosani, Inhaber Morosani Hotels Davos, betont, dass dank der Tablet-Mappen der Informationsfluss zwischen den Beteiligten aus Service, Küche, Room-Service digitalisiert ist und reibungslos funktioniert. «Da passieren keine Fehler.» Morosani bevorzugt die stationäre Variante nicht, weil sie mehr Funktionen bietet als die mobile. Ihm geht es um den grösseren Komfort für die Gäste. «Die ganzen Informationen sind auf dem Tablet einfach übersichtlicher als auf dem Smartphone.»

Besserer Service, Zusatzverkäufe, Kostensenkungen. Vieles, was für eine digitale Mappe spricht. Anders als vielleicht zu erwarten wäre, hat Corona die Nachfrage aber nicht angekurbelt. «Unsere Gäste nutzen die Mappen gefühlt so oft wie vor Corona», so Yannick Frey. Viele Fragen würden immer noch an der Rezeption oder telefonisch geklärt. «Nur bei Restaurantbesuchen sind die Mappen jetzt etwas gefragt. Es komme öfter vor, dass die Gäste darüber die Speisekarten nun bereits im Vorfeld prüften.

Gastfreund

Ausflugstipps passend zum Wetter



Gastfreund aus Kempten setzt beim Angebot mit der Gastfreund-App und der Hotel-App auf BYOD. Bei der Hotel-App ist das Corporate Design ans Hotels angepasst, beliebt bei Hotelketten. Touchscreen-Kiosk und In-Room-Tablets sind auch möglich. **Funktionen:** Push-Nachrichten, Chat, Onlineformulare für Anfragen/Buchungen (Tisch reservieren, Frühstückbrötchen bestellen). Kostenlos: Reiseführer, Schnittstellen für Wanderungen, Veranstaltungskalender, Wetter und Datenpool. Ständige Aktualisierung und Erweiterung. Ausflugstipps passend zum Wetter. **Kosten:** Der Support ist kostenlos, Set-up-Kosten, jährliche Lizenzkosten pro Bett, abhängig von der Hotelgrösse. Rabatte bei längerer Vertragslaufzeit. alm

gastfreund.net



Suitepad

App-Zugriff direkt bei der Buchung

Suitepad aus Berlin bietet ein breites Angebot: In-Room-Tablets, Touch-Bildschirm Lobby, BYOD-Lösung als Web-App ohne Download und Anmeldung, der Zugriff erfolgt über direkten Link in Buchungsbestätigung oder Pre-Stay-Mail. **Funktionen:** Tablet ist auch Ersatz für Telefon oder Fernbedienung, Anbindung ans PMS, Push-Nachrichten. Buchungsfunktion (Spa-Anwendung, nächster Aufenthalt), Chat, Quick Feedback, Hotelshop-Funktion, Abbestellung Zimmerreinigung, Gästedenauswertung (z. B.: zu welcher Tageszeit haben Gäste daran Interesse?). Darauf können zeitlich abgestimmt Push-Nachrichten versendet werden. **Kosten:** 129 Euro pro Tablet. Software: etwa 6 bis 10 Euro pro Zimmer und Monat. alm

suitepad.org

Beterspace

Paket ab 2 Franken pro Monat und Zimmer



Das Angebot von Beterspace aus Ilmenau: Mappe better.guest, Infodisplay in Lobby, Hotel-TV, In-Room-Tablets, Web-App. Better.

gust ist Teil der Hotel-Software better.hotel, daher PMS-Schnittstelle vorhanden. BYOD-Lösung: Web-App ohne Download. **Funktionen:** Upgrade, Chat, Rechnung einsehen und bezahlen, Taxiruf, Abbestellung Zimmerreinigung, Datenauswertung, Check-in/-out, Push-Nachrichten. Angebote auch ausserhalb des Hotels buchbar. Tablet ist in Kombination mit der Energiemanagement-Software better.energy auch als Raumsteuerung nutzbar. Nutzungsrate: Tablets über 85 Prozent. **Kosten:** Günstigstes Paket gibt es für rund 2 Franken pro Hotelzimmer und Monat. alm

beterspace360.com

Lehen Websolutions

Cloud-basiertes PMS mit digitaler Gästemappe



Lehen Websolutions aus Dürren führt unter der Marke Resavio folgendes Angebot: Cloud-basiertes Property-Management-System (PMS) mit digitaler Gästemappe, Online-Buchungssystem, Channel-Manager, Infodisplay Lobby, Hotel-TV. Mappe ist ins PMS integrierbar. Schwerpunkt BYOD. Einloggen in Web-App via Buchungsbestätigung. **Funktionen:** personalisiertes Angebot, Push-Nachrichten, Online-Check-in, Upgrade, Chat-Funktion, Zusatzleistungen, Abbestellung Zimmerreinigung. **Kosten** bei 100 Zimmern: 85 Euro/Monat für PMS inkl. Onlinebuchungsmaschine, Beratung und Support ohne Vertragsbindung. Mappe für 19 Euro im Monat (Jahresvertrag: 13 Euro) hinzubuchbar. Keine Einmalkosten. alm

resavio.com

Mit Mappen Kosten sparen und mehr verkaufen

Zudem zahlen sich die Push-Nachrichten als Marketinginstrument aus und brächten Zusatzverkäufe, meint Didier Grichting. «Wir senden zum Beispiel den Hinweis, dass wir um 16 Uhr eine Hot-Stone-Massage haben. Meistens sind diese Plätze dann schnell weg.» Der Zimmerservice läuft ebenfalls über die In-Room-Tablets. Gäste können von morgens 10 Uhr bis abends 22 Uhr darüber ihren Cocktail, ihre Pizza oder ihren Burger ordern. «Die Bestellung geht direkt vom Zimmer-Tablet in die entsprechende Abteilung, also auf den Küchen-drucker oder den Bondrunder der Bar. Damit sind wir sehr schnell und effizient.»

Mit Mappen Kosten sparen und mehr verkaufen

Hotels verdienen aber nicht nur durch Zusatzverkäufe, er-



«Senden wir eine Push-Info für eine Hot-Stone-Massage, sind die Plätze rasch ausgebucht.»

Didier Grichting
«Therme 51», Leukerbad