

Jürg Zürcher, Direktor Sunstar Hotels Davos

«Ein Hotelier muss motivieren und unternehmerisch denken»

Jürg Zürcher ist Direktor der Sunstar Hotels in Davos (Park- und Familienhotel) und Präsident von Hotel-Gastro Davos. Er beschäftigt während der Saison über 100 Angestellte und leitet damit ein KMU. Der Hotelier über seinen Betrieb, sein Personal, die Gäste und die Aussichten der Schweizer Hotellerie. *René Pfister*

Herr Zürcher, wie läuft das Geschäft?

Jürg Zürcher: Wir sind vorsichtig optimistisch. Unser Buchungsstand ist leicht über dem Vorjahr, der Grundstock für die Saison ist gelegt. Zugelegt haben Firmenanlässe und das Seminarwesen, das zwei Jahre lang praktisch inexistent war. Mit der Wirtschaft zieht dieser Markt wieder an. Bei den Privatgästen kämpfen wir etwas mit dem starken Franken. Umgekehrt spüren wir auch, dass Schweizer günstiger im Ausland Ferien machen können. Aber die Schweiz war noch nie billig, und viele Gäste aus dem Ausland kommen nach wie vor zu uns, auch wenn der Franken etwas teurer ist.

«Die Buchungen für Firmenanlässe und Seminare haben wieder zugelegt.»

Die Hotelgruppe Sunstar steht mit einer Auslastung von rund 68 Prozent gut da. Wie ist es bei Ihnen?

Wir sind auch auf diesem Niveau. Aber die Auslastung könnte durchaus noch höher sein. Die Belegung der Betten ist aber nur eine wichtige Kennzahl in der Hotellerie. Wichtiger ist die Wertschöpfung pro Gast und Logiernacht und der Preis, für den man ein Zimmer verkaufen kann. Wir versuchen mit unseren Marketinganstrengungen jene Geschäftssegmente zu fördern, mit der wir eine hohe Wertschöpfung erzielen.

Wird es für Hotels schwieriger, Gäste anzulocken?

Die Gäste buchen sicher kurzfristiger. Heute findet jeder im Internet sofort ein Hotelzimmer und kann aus einer Vielzahl von Angeboten auswählen. Der Gast kann innert Stunden entscheiden, wo er Ferien macht und welches Hotel er bucht. Darum ist es nötig, auf Internetanfragen schnell zu reagieren, um Buchungen generieren zu können. Der Internetauftritt ist wichtig und auch die Präsenz mit entsprechenden Angeboten auf den Suchmaschi-

nen. Wir sind daran, unseren Auftritt emotionaler zu gestalten.

Wer sind Ihre grössten Konkurrenten?

Für eine Destination wie Davos sicher Österreich und Südtirol. Die verkaufen das Gleiche wie wir, Kerngeschäft Wandern im Sommer und Wintersport im Winter. Diese Konkurrenz spüren wir, aber wir müssen uns nicht verstecken. Die Schweiz hat sehr viel zu bieten, schönere Skigebiete, höhere Berge, Traditionen. Zudem haben wir eine gute Hotellerie welche sich punkto Dienstleistungsqualität und Preis-Leistungs-Verhältnis auch im internationalen Vergleich nicht zu verstecken braucht.

Wie sieht Ihr Gästemix aus?

Unsere Hotelgruppe ist seit 40 Jahren in der Schweiz verankert. Wir haben 65 Prozent Gäste aus dem Inland und einen recht grossen Stammgästeanteil. Deshalb ist unsere Ausgangslage vergleichsweise komfortabel und wir spüren auch den Effekt der Frankenstärke etwas weniger. Wir haben 18 bis 20 Prozent Gäste aus Deutschland, etwa sechs bis acht Prozent Engländer, dazu Gäste aus den Benelux- und andern Ländern.

Werden die Gäste anspruchsvoller?

Sicher, es gibt ja kaum jemanden mehr, der nicht irgendwo in der Welt schon mal in einem Fünfsterne-Hotel war und unsere Standards mit denen im Ausland vergleichen kann. Wir stehen also in einem globalen Wettbewerb und haben anspruchsvolle, kritische Kunden. Wir müssen deshalb ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis bieten, mit einem stimmigen Angebot, hoher Dienstleistungsqualität und guten Infrastrukturen. Ich glaube, dass diese Faktoren in unseren zwei Häusern stimmen. Wir bieten viel Qualität zu einem fairen Preis.

Wo sehen Sie derzeit das grösste Problem für Ihre Branche?

Ich mache mir Sorgen über den massiven Zweitwohnungsbau in touristischen Regionen. Das Pro-

blem der «kalten Betten» muss politisch geregelt werden, denn diese bringen keine nachhaltige Wertschöpfung. Ein Überangebot an kalten Betten schafft Geisterorte, in denen Beizen und Läden geschlossen und Hotels umgenutzt werden. Da pulsiert kein Leben mehr. Österreich ist uns da voraus, da baut man nur wenige Zweitwohnungen und investiert eher in Ferienanlagen.

Sie beschäftigen über 100 Angestellte. Haben Sie keine Probleme, gutes Personal zu finden?

Nein, auf Kaderstufe und beim ausgebildeten Personal überhaupt nicht. Wir haben ein Kernteam von etwa 60 Prozent, das über die Saisons hinweg bei uns arbeitet. Dazu kommen viele junge Mitarbeitende aus Deutschland, Italien, Portugal oder auch Österreich und Ungarn. Sie kommen jeweils für die neue Saison zu uns und arbeiten im Service, in der Küche oder auf der Etage. Wir rekrutieren vor allem über Internetportale der Hotellerie und Inserate.

Wie sieht es mit Personal aus der Schweiz aus?

Neben Kadermitarbeitern sind vor allem die Lehrlinge von hier. Wir bieten 12 Lehrstellen an, von der KV- und Kochlehre bis zur Restaurantfachfrau und dem Hotelfachmann. Unsere Lehrstellen sind gefragt und können immer besetzt werden. Die meisten Lehrlinge kommen aus Davos und können bei ihrer Familie wohnen. Das ist auch für uns ein Vorteil.

Ihr Personal ist multikulturell. Stellt das besondere Anforderungen an den Chef?

Man muss sicher offen sein für verschiedene Kulturen. Man sollte aber auch nicht zwanghaft versuchen, die verschiedenen Nationalitäten zusammenzuführen. Gruppenbildungen sind völlig normal und kein Problem. Die Hauptsache ist nicht der Pass, sondern dass der Mitarbeiter seine Arbeit gerne macht und sich mit seiner Aufgabe identifiziert. Hotellerie ist Teamwork. Ohne Spüler funktioniert ein Hotel auch nicht. Das Wichtigste ist, jedem Mitarbeitenden – vom Casserolier bis zum Verkaufsleiter – respektvoll zu begegnen.



Bild: René Pfister

Jürg Zürcher führt mit seiner Frau Marietta Zürcher seit zehn Jahren die Direktion des Sunstar Parkhotels und des Sunstar Familienhotels in Davos (total 283 Zimmer und 520 Betten). Er stieg als Koch in die Branche ein und arbeitete nach der Hotelfachschule bei Steigenberger Hotels und Mövenpick, dann als Direktor des Sunstar in Wengen. Er ist Präsident von Hotel-Gastro Davos und Vorstandsmitglied von Hotellerie Graubünden.

Was muss ein Hotelier mitbringen, um Erfolg zu haben?

Erstens braucht er eine Portion Leidenschaft für Menschen. Wir haben ja ständig mit Gästen zu tun und müssen auch die Mitarbeitenden motivieren können. Dann sollte man sich in einem Hotelbetrieb auskennen – von der Küche bis zur Verwaltung. Und schliesslich muss man betriebswirtschaftlich und unternehmerisch denken können und sollte eine Nase für den Markt, neue Geschäftsideen und den Verkauf haben.

Sie engagieren sich neben Beruf und Familie auch noch als Präsident des Verbands Hotel-Gastro Davos. Warum?

Ich engagiere mich gerne und denke auch gerne in grösseren Zusammenhängen. Einfluss nehmen und mitgestalten gefällt mir. Kommt dazu, dass ich dank dem Verband viele Persönlichkeiten kennen lerne und von neuen Ideen profitieren kann.

Was muss passieren, damit es der Schweizer Hotellerie noch besser geht?

Die Rahmenbedingungen müssen weiter verbessert werden. Wir haben im

Vergleich zu unseren direkten Mitbewerbern eine sehr hohe Kostenstruktur. Ein Beispiel: Die Lebensmittel sind bei uns bis zu 40 Prozent teurer. Eine Freihandelsabkommen mit der EU im Agrar- und Nahrungsmittelmarkt wäre für unsere Branche wichtig. Zudem muss die Bedeutung der Tourismusindustrie für unsere Volkswirtschaft von den Politikern besser erkannt und die Landeswerbung über Schweiz Tourismus viel stärker unterstützt werden. Hier hinken wir im Vergleich mit unseren Mitbewerbern bei den verfügbaren Marketingbudgets massiv hinterher.

A propos Investitionen: Wie viel Geld investieren Sie in Ihre Hotels und wofür?

Wir investieren jährlich 5 Prozent des Umsatzes in die Instandhaltung. Das sind in unseren beiden Betrieben etwa 700 000 bis 800 000 Franken. Solche Investitionen braucht es auch, wenn man den Standard und die Qualität der Hotels halten oder noch verbessern will. ■