

Mit erprobten Schutzkonzepten durch den Winter

Das Kemmeriboden-Bad bereitete sich bereits früh auf die Wintersaison vor. Über die Sommermonate konnten die Schutzkonzepte in der Umsetzung erprobt werden. Aber auch das Verständnis der Gäste unterstützt die Umsetzung im Betrieb.

Bereits seit mehreren Monaten tragen Schweizer Hotelbetriebe mit Schutzkonzepten erfolgreich zur Eindämmung des Coronavirus bei. Dabei konnten die Hoteliers und Hotelières wertvolle Erfahrungen in der Praxis sammeln und dadurch für die Planung der Wintermonate profitieren. Reto Invernizzi, Gastgeber & Inhaber vom Hotel Landgasthof Kemmeriboden-Bad in Schangnau (BE), hat mit seinem Team verschiedene Massnahmen umgesetzt, um der Krise positiv in die Augen zu sehen.

Erprobte Schutzkonzepte

Im Sommer konnten die Schutzkonzepte in den Hotelbetrieben erprobt werden. Doch die Gegebenheiten waren andere als sie das jetzt sind: «Wir profitierten im Sommer von einem uns gut gesinnten Wettergott, der uns oft ein Handeln an der frischen Luft ermöglichte. So standen uns auch mehr Raum und Sitzplätze zur Verfügung», sagt Reto Invernizzi. In der kalten Jahreszeit halten sich die Gäste vermehrt in Innenräumen auf. Die Massnahmen des Bundes werden aber auch von den Gästen eingehalten und besser akzeptiert als zu Beginn der Pandemie: «Im Frühling verstanden nicht alle Gäste, warum wir mit Masken servierten. Mittlerweile sind sich die Leute das Tragen der Maske gewohnt», meint der Hotelier. Auch andere Massnahmen wie regelmässiges Stosslüften würde von den Gästen nicht als negativ aufgefasst, sondern eher begrüsst und als vorbildlich betrachtet. «Als Betrieb signalisiert man so, dass die Situation ernst genommen wird und die Gäste sich sicher fühlen können».

Planungsunsicherheit nach wie vor grösste Herausforderung

Die Situation ist momentan sehr fragil und die Bestimmungen ändern sich sehr schnell. Die Planungsunsicherheit stellt für Reto Invernizzi nach wie vor die grösste Herausforderung dar: «Die Unsicherheit, was morgen kommt, behindert uns im Bedienen unserer sonst gewohnten Klaviatur». Das zeigt nicht zuletzt diese Geschichte. Ende November trafen wir Reto Invernizzi zum Interview und einige Tage später kündete der Bundesrat erneut drastische Massnahmen an. Es ist deshalb essenziell, schnell zu agieren und neue Bestimmungen rasch umzusetzen. HotellerieSuisse unterstützt seine Mitglieder dabei mit den aktuellsten Informationen über die Entscheidungen auf Bundesebene und setzt sich auf politischer Ebene für die Bedürfnisse der Beherbergungsbranche ein, die aufgrund der neusten Bestimmungen erneut hart getroffen wurde.

Kundenbedürfnisse frühzeitig abholen

In den letzten Monaten hat das Kemmeriboden-Bad verschiedene Massnahmen im Zusammenhang mit dem Coronavirus implementiert, so beispielsweise ein betreutes Check-in-System im Restaurant. Reto Invernizzi ist der Meinung, dass dies unterschätzt wird: «Corona hat uns gezeigt, wie wertvoll und wichtig es sein kann, die Gäste vorgelagert zu empfangen und willkommen zu heissen. So können die Kundenbedürfnisse frühzeitig in die richtigen Wege geleitet werden». Ebenfalls können durch das Check-in-System im Restaurant auch gleich die Kontaktdaten erfasst werden, falls dies nicht bereits geschehen ist. Durch den Einsatz von Schutzwänden und das Leiten der Gästeströme mittels Bodenmarkierungen sorgt der Betrieb zusätzlich dafür, dass für die Gäste und Mitarbeitende der grösstmögliche Schutz gewährleistet ist.

Im Mai war das Kemmeriboden-Bad als «Merängge Resort» exklusiv für Hotelgäste zugänglich. Das gesamte Gelände wurde in verschiedene Zonen unterteilt und als der Betrieb auch wieder für externe Gäste geöffnet wurde, blieben einige dieser Zonen den Hotelgästen vorbehalten. In den Sommermonaten avancierte der Food Truck zum Hit. Die grosse Naturtribüne, wo sonst jedes Jahr das Kemmeriboden-Schwinget stattfindet, bot genügend Sitzplätze. Im Herbst haben sich Reto Invernizzi und sein Team dazu entschieden, das Iglurdörfli im Winter ohne Restaurant zu bauen – alternativ bietet das Kemmeriboden-Bad Angebote wie «Schlemmen in der Vinothek» oder das «Winterwunderland auf der Terrasse», wo Frischluft garantiert wird. So bereitet sich das Kemmeriboden-Bad auf die kommenden Monate vor. Darüberhinaus intensivieren Sie die Zusammenarbeit mit dem Dorf Bügelskilift und bieten Langlauf-Crashkurse sowie ausgedehnte Winterwanderungen in der Emmentaler Landschaft an.

Gästekommunikation beginnt auf der Website

Im Bereich Gästekommunikation hat das Kemmeriboden-Bad in den letzten Monaten gemerkt, dass es sich lohnt, die Gäste bereits vor der Anreise mit Informationen zum Haus, der Angebotspalette zukommen zu lassen und

gleichzeitig auch über die Schutzkonzepte aufzuklären. Die Gäste begrüßen zudem, dass die wichtigsten Punkte des Schutzkonzeptes bereits auf der Website einfach ersichtlich sind. Nach dem Check-in führte der Betrieb einen Telefonanruf auf dem Gästezimmer ein um sich über das Wohlbefinden der frisch angereisten Gäste zu informieren und Auskunft über Aktivitäten zu geben. «Es gelang uns so, die Gästedurchmischung an der Reception sowie die Kontaktdauer zwischen Mitarbeitenden und Gästen zu optimieren», sagt Reto Invernizzi.

Auch die Mitarbeitenden im Kemmeriboden-Bad wurden von Anfang an in die Prozesse eingebunden. So wollte Reto Invernizzi vor allem Ruhe und einen kühlen Kopf vermitteln. «Es war uns ein Anliegen zu zeigen, dass wir alle im gleichen Boot sitzen und alle ihren Anteil zur Optimierung leisten müssen. Der Frühling und Herbst haben uns gelehrt, dass es oft anders kommt als gedacht und dass das Heute kein morgen kennt. Die Glaskugel haben auch wir noch nicht gefunden», so Reto Invernizzi.

HotellerieSuisse ist sich bewusst, dass die Lage für Gastronomie- und Hotelleriebetriebe momentan sehr unsicher ist und sich die Ausgangslage täglich ändern kann. Der Verband setzt sich mit aller Kraft dafür ein, dass Betriebe, die Schutzkonzepte sowie Hygiene- und Schutzmassnahmen vorbildlich einhalten und umsetzen, ihrer Tätigkeit un- eingeschränkt nachgehen können.