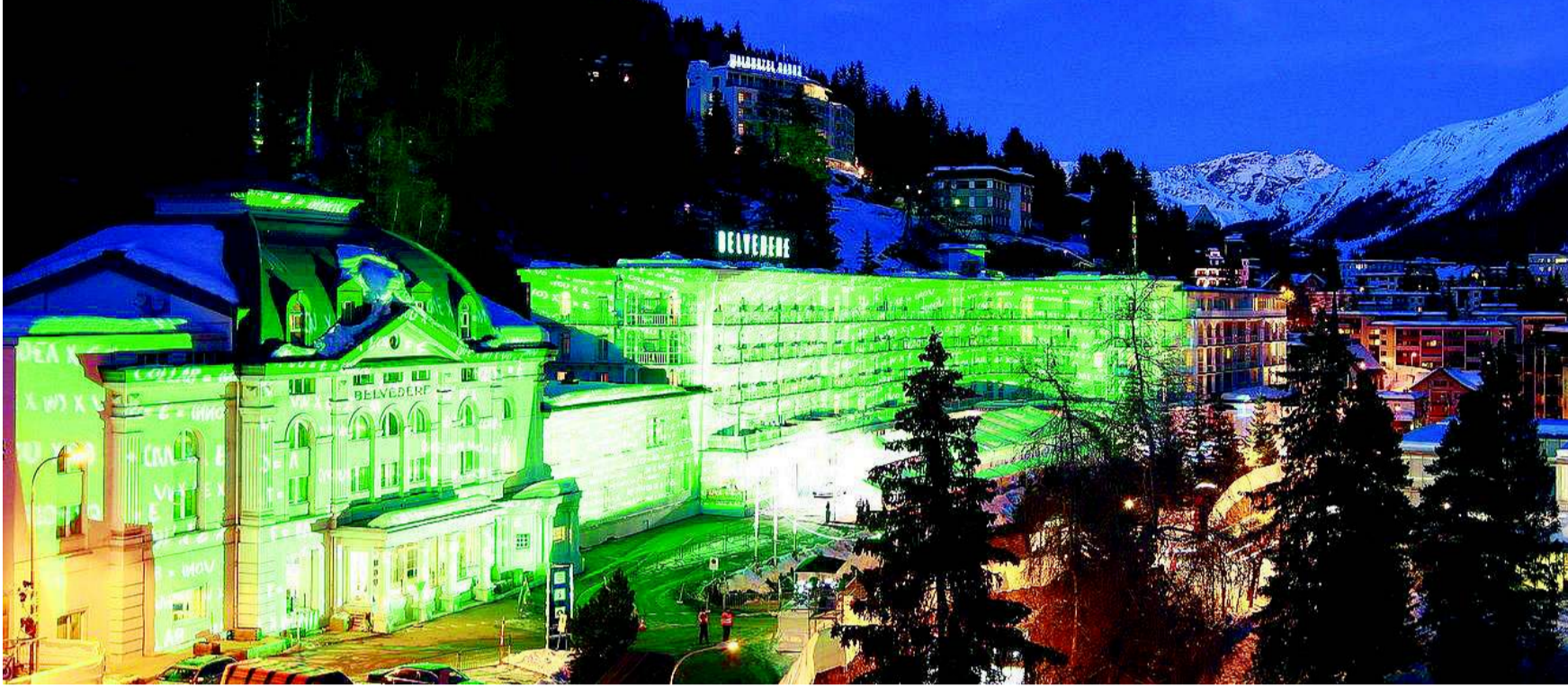


# WEF-Palast Belvédère kriselt

Fünf Wechsel im Direktorium und ein Aderlass im Kader sorgen für sinkende Gästezahlen



Im Belvédère nächtigen während des WEF in Davos Wirtschafts- und Politgrößen aus aller Welt.

SNOW-WORLD.CH

Einem der bekanntesten Hotels der Schweiz laufen viele Stammgäste davon. Schuld sind fünf Wechsel im Direktorium, ein Aderlass im Kader und mangelnde Nähe zu den Gästen.

VON PETER BURKHARDT

Während des World Economic Forum (WEF) ist das Belvédère das Herz von Davos. Hier steigen die Konzernlenker, Staats- und Regierungschefs ab. Und hier laden Weltfirmen wie Google, Microsoft oder Coca-Cola praktisch nonstop zu Partys, Empfängen, geheimen Sitzungen und Galadinnern. Insgesamt 240 Anlässe sind es in vier Tagen.

Jetzt ist das Fünfsternehotel in die Krise geraten. Seit dem überraschenden Abgang des langjährigen Direktors Ernst Wyrsh im März 2011 kommt das Haus nicht zur Ruhe. Innerhalb von 16 Monaten gab es fünf Wechsel in der Direktion. Zuerst waren zwei Interimsdirektoren am Ruder, dann sollte im September 2011 mit dem erfahrenen Hotelmanager Conrad Meier ein fester Nachfolger antreten. Doch Meier hatte ein wenig glückliches Händchen. Er verliess das

Hotel Ende März bereits wieder, worauf erneut ein Interimsdirektor einzog.

Zuerst hatte es sich Meier mit den Davoser Gewerblern verscherzt, als er bekannt gab, dass sie nur noch einen Bruchteil dessen liefern können, was bislang bei ihnen bestellt wurde. Dann, am WEF von diesem Januar, zeigte sich, dass er im Gegensatz zu «Aschi» Wyrsh keinen Draht zu den hochrangigen Politikern und Managern fand und auch nicht suchte.

Als Nachfolger Nummer fünf versucht es nun seit Ende Juni Michael Hoferer. Er hat keine leichte Aufgabe. Denn im Kader ist es zu einem eigentlichen Aderlass gekommen. Der Vizedirektor, der Küchenchef und der langjährige Gästebetreuer Hans Escher, der die geheimsten Wünsche vieler Stammgäste kennt, haben das Haus verlassen. Zusammen mit weiteren Ex-Belvédère-Angestellten wechselten sie ins Hotel Kulm nach Arosa (siehe Artikel rechts). Das ist kein Zufall: Dessen Verwaltungsrat wird neu von Ernst Wyrsh präsiert.

**DIE UNRUHE FORDERT** ihren Tribut bei den Gästen. Gemäss mehreren Beobachtern der Hotelszene in Davos, die nicht namentlich genannt sein wollen, hat das Belvédère etliche Stammgäste verlo-

ren. Der Grund: Sie fühlen sich nicht mehr so persönlich betreut wie zu Wyrshs Zeiten. «Die Gäste laufen davon», sagt ein Insider. Das einstige Vorzeigehaus sei zum «Problemhotel» geworden, sagt ein Zweiter.

«IN DAVOS MACHEN sich viele Sorgen, weil das Belvédère eines der Aushängeschilder der Region ist», sagt ein dritter Beobachter. «Es hat sich von seinen Gästen entfernt. Ich weiss von vielen Gästen,

## BILL CLINTON



Der ehemalige US-Präsident war wiederholt Gast im Belvédère. Ex-Direktor Wyrsh hatte einen guten Draht zu ihm.

die wegen mangelnder Betreuung reklamiert haben.» Das Problem sei, dass die Frankfurter Firmenzentrale der Steigenberger-Gruppe das Hotel an der kurzen Leine führe. «Die Zentrale schaut das Personal als austauschbar an, wie Figuren in einem Schachspiel. Das ist aber in einem Ferienhotel fatal. Hier sind sehr viele Emotionen im Spiel, und der Gast sollte im Zentrum stehen. Management by Excel-Sheet funktioniert hier nicht.»

Beunruhigt ist auch der Tourismusdirektor von Davos, Reto Branschi. Er sagt: «Die vielen Wechsel machen uns Sorgen, weil das unweigerlich zu Gästeverlusten führt.» Er bestätigt auch, dass das Belvédère wirtschaftliche Probleme hat. Was die Zahl der Logiernächte anbelange, sei das Fünfsternehotel zwischen Mai und Juli nur noch Mittelmass gewesen. Unter Wyrshs Führung war das laut Branschi noch anders: «Früher war das Belvédère in den vordersten Rängen.»

Der aktuelle Direktor Michael Hoferer sagt, die sinkende Gästezahl habe nichts mit den internen Schwierigkeiten zu tun, sondern mit der wirtschaftlichen Lage. Er bestätigt aber gewisse Probleme: «Es gab Unruhe, das ist richtig. Aber wir sind jetzt auf dem Weg, wieder Ruhe einzubringen bei den Mitarbeitern, in der Führung und auch bei den Gästen.»

**HOFERER MUSS ES** vor allem gelingen, den Draht zum WEF wieder zu finden. Das ist für das Belvédère überlebenswichtig. Denn 30 Prozent des Jahresumsatzes erzielt es mit dieser Veranstaltung. «Wenn das WEF das Belvédère nicht mehr im bisherigen Umfang nutzen würde, dann sieht es schlimm aus», sagt ein Davoser Branchenbeobachter. «Wenn man hier eine Einbusse hat, geht das jedem Davoser Hotel ans Lebendige.»

## 30 Prozent mehr Übernachtungen in Arosener Hotel

VON PATRIK MÜLLER

Während die Schweizer Hotellerie für dieses Jahr mit rund 15 Prozent Umsatzrückgang rechnet, gibt es im Kanton Graubünden ein erstaunliches Gegenbeispiel: Das Fünfsternehaus Kulm in Arosa vermeldet knapp 30 Prozent mehr Belegung für diesen Sommer, verglichen mit der Vorjahressaison. Dies trotz um drei Wochen verkürzter Öffnungszeiten.

**WIE IST DAS MÖGLICH**, im aktuellen Umfeld mit starkem Franken und Wirtschaftskrise in Europa? Es brauche in solchen Zeiten gute Ideen, sagt Hoteldirektor André Salamin, und eine solche glaubt man im «Kulm» gefunden zu haben: «Wanderwochen» wurden eingeführt, und die scheinen bei den Gästen der Renner zu sein. Diese können in vier verschiedenen Gruppen wandern – es gibt leichtere und schwierigere Wanderungen. Geleitet werden sie unter anderem vom Hoteldirektor und vom neuen Concierge Hans Escher, der vom Davoser «Belvédère» zum «Kulm» wechselte (siehe Artikel links). Laut Salamin sind die Wanderwochen für den «grossen Aufschwung» verantwortlich. Sie hätten neue Gäste gebracht, zudem seien die Stammkunden dem «Kulm» treu geblieben. Salamin beziffert deren Anteil auf 75 Prozent.

**HINZU KOMMT, DASS DAS HOTEL** stark auf Familien setzt und als eines der wenigen in der Schweiz die österreichischen Familienhotels konkurrenziert. Die Ehefrau des Hoteldirektors ist studierte Pädagogin und hat beispielsweise dafür gesorgt, dass die Kinder sich in Spielzimmern austoben können, während die Eltern dinieren. Draussen gibts einen grossen Spielplatz und eine Eisenbahnanlage. Viele Schweizer Hotels haben Familien mit Kindern sträflich vernachlässigt und dieses Feld den Österlechern überlassen.



Direktoren-Familie: Die Salamins führen das Hotel Kulm in Arosa. HO

## Thalia verkleinert seinen Prestige-Shop in Bern

Weil die Buchumsätze ins Internet abwandern, sucht Loeb einen neuen Mieter

VON BENJAMIN WEINMANN

Der deutsche Buchhändler Thalia bekommt wie die gesamte Branche je länger je mehr die Online-Entwicklung zu spüren. Dies zeigt die Absicht von Thalia, seine 2150 Quadratmeter grosse, mehrstöckige Prestigefiliale im Berner Warenhaus Loeb zu verkleinern. Wie «Sonntag»-Recherchen ergeben haben, strebt Loeb eine Neuvermietung an. Möglichen Interessenten wird angeboten, allenfalls auch nur die UG-Fläche anzumieten.

«**WIR HABEN UNS** schon Überlegungen gemacht für eine neue Nutzung», bestätigt Ronald Christen, Marketingleiter von Loeb. Thalia habe zwar einen langfristigen Vertrag, der noch mehrere Jahre dauert. Aufgrund der Verkleinerungspläne schaue man sich aber im Markt nach Möglichkeiten um. «Wir können auswählen. Schliesslich verfügen wir über einen der attraktivsten Standorte

der Schweiz.» Ein Zeitplan existiere noch nicht und es sei auch noch nicht klar, um wie viel Thalia seine Verkaufsfläche verkleinern werde, «sei es um 100, 200 Quadratmeter oder eine ganze Etage». Ein Rückzug aus dem Loeb-Warenhaus sei kein Thema, heisst es bei Thalia. «Ge-

**130 000 000**

Die deutsche Buchhandelskette Thalia setzte in der Schweiz zuletzt 130 Millionen Franken um.

genwärtig sind der Standort und die Grösse der Filiale für Thalia das Richtige», sagt Sprecherin Antje Deichsel.

Im Herbst zieht Thalia ganz aus dem Basler Shoppingzentrum Stückli aus. Danach wird der Konzern noch 23 Filialen in der Schweiz betreiben, inklusive seiner Stauffacher, Meissner- und

ZAP-Geschäfte. Die Buchshop-Gruppe setzte 2010/11 in der Schweiz 130 Millionen Franken um.

**WIE AUCH DIE KONKURRENZ** befindet sich Thalia in einer Umbruchphase, da die Umsätze zunehmend ins Internet abwandern und der stationäre Handel an Bedeutung verliert. So verkleinert Orell Füssli dieses Jahr seine Ladenfläche im Berner Shoppingzentrum Westside auf einen Drittel. Und die Migros-Tochter Ex Libris wird in zwei Jahren ihr grosses Geschäft an der Zürcher Bahnhofstrasse aufgeben müssen.

Bei Thalia trägt der Online-Handel laut Sprecherin Antje Deichsel bereits 23 Prozent zum Umsatz bei. Zudem werden in den Geschäften selber nicht mehr nur Bücher, sondern zunehmend auch andere Sortimente angeboten wie Spiele oder Papeterie-Produkte. Das Buch bleibe aber weiterhin die Kernkompetenz, sagt Deichsel.

## Angestellte kritisieren Sunrise

Im Internet klagen Mitarbeiter über Mängel im Kundendienst

VON BENJAMIN WEINMANN

Seit einigen Monaten existiert eine Website mit dem Namen albraum-sunrise.com/klagemauer/. Dort häufen sich Einträge, die das Telekomunternehmen Sunrise stark kritisieren. Brisant: Es sind nicht nur frustrierte Kunden, die ihrem Ärger freien Lauf lassen, sondern auch aktuelle und ehemalige Mitarbeiter.

Stein des Anstosses ist in fast allen Beiträgen der mangelhafte Kundenservice, insbesondere bei Kündigungsfällen. «Sinnlose Regeln, sogenannte Business Rules, hindern die Callcenteragenten daran, die Kunden so zu behandeln, wie sie es verdient hätten», schreibt ein Angestellter. «Immer wieder bekommt man von oben zu hören, man müsse die Qualität erhöhen, aber gleichzeitig werden die Systeme schlecht gewartet [...], Hilfestellungen abgebaut (...) und das Augenmerk mehr auf Verkauf als auf Kundendienst gerichtet.»

Ein ehemaliger Angestellter eines ausgelagerten Dienstbieters für Sunrise schreibt: «Es gibt unzählige verschiedene Abteilungen, (...) von denen keine wirklich weiss, was die andere eigentlich tut.» Der Grund, weshalb die Kunden vie-

le Falschaussagen am Telefon erhalten würden, sei der Mangel an Schulungen. Man habe viele Verbesserungsvorschläge an die Sunrise-Leitung übermittelt. «Aber wir stiessen auf taube Ohren.»

Bei der Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) kennt man das Problem: «Die Fälle zum schlechten Kundendienst der Sunrise haben in den letzten Monaten nicht abgenommen», sagt SKS-Geschäftsleiterin Sara Stalder. «Früher war Cablecom das schwarze Schaf, aber mittlerweile halten sich die beiden Unternehmen in Sachen Beschwerden die Waage.» Man habe schon mehrmals mit der Geschäftsleitung und CEO Oliver Steil über das Problem gesprochen.

**SUNRISE-SPRECHERIN** Frida Hirt sagt, man verfolge die Kommentare auf der Website «aufmerksam und mit grossem Interesse». Man nehme die Kritikpunkte ernst und prüfe laufend Verbesserungsmaßnahmen. Man erwarte aber grundsätzlich, dass die Mitarbeitenden ihre Kritik intern anbringen würden. Es seien diverse Optimierungsmassnahmen im Gange, die auch die Rechnungsstellung oder das Mahnwegen betreffen.