

Juni 2013

hotel gourmet welten

Das Magazin für Hoteliers und Gastronomen



Wo Märchen wahr werden

ZU BESUCH BEI DER HOTELIERS-
FAMILIE VOGEL IN BRAUNWALD

INNOVATIONEN
IM HOTELBAD

DIE STEILE KARRIERE DES
SPITZENKOCHE ROLF FUCHS

HOTEL GESUCHT
RÄTSELN SIE MIT!

Junge Gastgeber mit tausend Ideen

Als frischgebackene Eltern können sie nun noch besser auf die Wünsche ihrer Gäste eingehen. Ein Besuch bei Nadja und Patric Vogel im Märchenhotel Braunwald.

Es ist Ende April. Nur eine Handvoll Passagiere sitzt in der Standseilbahn, die sich – ein paar Strohhallen im Schlepptau – langsam den Berg hinauf nach Braunwald zieht. Das Dorf zeigt sich frühlingstüde. Auf dem Weg zu Fuss zum Märchenhotel erinnern ein paar Schneereste an die vergangene Wintersaison.

Auch in den Hotelgängen herrscht ungewohnte Ruhe. Das Haus bleibt für vier Wochen geschlossen, Frühlingsputz und kleine Umbauarbeiten stehen an. «Es braucht etwas Fantasie, um sich vorstellen zu können, was hier während der Saison los ist», sagt Patric Vogel, während er mit zügigem Schritt durch das Hotel führt. Kein Problem: Beginnt der junge Hotelier zu erzäh-

len, sieht man die kleinen Gäste spielend vor sich. Wie sie mit grossen Augen in der Märchenstunde sitzen, an den Lippen von

Das Bellevue Braunwald

Patric und Nadja Vogel führen das Märchenhotel Bellevue in Braunwald in dritter Generation. Patric's Grossvater Fridolin Vogel kaufte das 1907 gebaute «Grand Hotel» und eröffnete es 1972 unter dem Namen «Bellevue». Die Aktiengesellschaft ist zu 100 Prozent in Familienbesitz. Das Hotel verfügt über rund 50 Zimmer, 75 Prozent der Gäste kommen aus der Schweiz.

«Märchenonkel Patric» oder «Märchenfee Nadja» hängend. Wie sie im Kinderspeisesaal ihre Spaghetti-Party geniessen oder die Erlebnisrutschbahn quer durch das Lama- und Alpaka-Gehege herunter flitzen. Ja, es ist ein Leichtes, sich das Haus voller Leben vorzustellen – Patric Vogel hat einen sehr bildhaften Erzählstil. Hätte es nicht diesen negativen Beigeschmack, würde man sagen, er ist ein Märchenzähler.

Tochter Mona

«Diese Fähigkeit wurde mir vielleicht in die Wiege gelegt», meint Patric Vogel. Vor zwei Jahren hat er das Märchenhotel zusammen mit Frau Nadja von seinen Eltern Lydia und Martin Vogel übernommen.

FOTOS: MARQUEL WITTMER



Patric und Nadja Vogel an der Réception ihres Märchenhotels Bellevue Braunwald.



Sternenhimmel, Märli-Hütte,
Rutschbahn und Lama-Trecking:
ein Paradies für die jungen Gäste.



Es war einmal...
«Märchenonkel Patric begeistert seine kleinen Zuhörer.

Hier hat er seine Kindheit verbracht. Hier hat er nun seine eigene Familie gegründet: Vor wenigen Monaten kam Tochter Mona zur Welt. «Wir verstehen unsere Gäste noch besser», ist Patric überzeugt. Mit Kindern verschieben sich die Prioritäten – das gilt für das Privatleben genauso wie für den Hotelalltag. Auch wenn man sich Mühe gebe, bei so vielen Kindern sei es schier unmöglich, alles immer blüten sauber zu halten, erklärt Nadja Vogel. «Eltern wissen das, deshalb ist das auch nicht das Wichtigste. Dass sich das Kind wohlfühlt, steht über allem.» Lassen wir sie eine Geschichte erzählen, die das widerspiegelt:

«Ein nobles, älteres Ehepaar wollte mit seinen Enkelkindern ein paar Tage bei uns verbringen. Unsere besten Zimmer waren ausgebucht und wir befürchteten, dass sie sich mit dem tieferen Preissegment nicht zufriedengeben würden. Ich begleitete sie aufs Zimmer, zeigte ihnen die Kinderwelt, wir nahmen den Aquariumlift ... Im Zimmer angekommen, schauten sie sich um und der Junge sagte: «Oma, das hier ist bestimmt kein Vier-Sterne-Hotel.» Ich dachte schon: Diese Gäste reisen wieder ab. Doch er fügte an: «Das ist bestimmt ein 10-Sterne-Hotel.» Die Kinder waren begeistert – und somit auch die Grosseltern zufrieden.»

Um ihre Gäste zu verzücken, hecken Nadja und Patric Vogel andauernd neue Pläne aus. Viele Ideen entstehen aus dem Hotelalltag, etwa durch Rückmeldungen von Gästen. So sprach einmal eine Kundin,

die ein Standard-Zimmer gebucht hatte, die Hoteliers auf die Kinderbademäntel an, von welchen nur Gäste in den Suiten profitierten. «Sie sagte: «Ich verstehe das, diese Gäste zahlen mehr. Aber wie soll ich das meinem Kind erklären?»», erzählt Nadja: «Wir wollten die Zweiklassergesellschaft nicht schon im Kindesalter fördern und haben das postwendend geändert.» Seither erhalten alle kleinen Gäste einen Kinderbademantel.

Kinderwagen-Parking mit Parkuhr

Eine weitere gute Idee war die «Champagner-Wette», mit der die Vogels im Winter 2011/12 die Aufmerksamkeit von Gästen und Medien auf sich zogen: An jedem Tag, an dem weniger als 33 cm (Höhe einer Champagnerflasche) Schnee auf dem Dach lag, erhielt jeder Gast eine Flasche Champagner. Soweit die Wette. Einklösen mussten sie den Einsatz nie: Der Winter war top. Genauso wie der vergangene, als im Garten des Märchenhotels ein Schneelabyrinth stand. In der bevorstehenden Saison erwartet die Gäste ein neuer Kinderwagen-Parkplatz mit antiken Parkuhren. Und viele Erlebnisse rund um das Thema Indianer. Im nächsten Jahr werden grössere Umbauarbeiten anstehen. Geplant ist ein Erlebnisbad mit Kinderplanschbecken und grosser Wasserrutschbahn.

«Viele weitere Ideen warten darauf, umgesetzt zu werden», erklärt Patric Vogel. Noch auf der Suche ist das Hoteliers-Paar



Liebevolle Betreuung: Nadja an der
Réception, Betreuerinnen im Aufenthaltsraum.



nach einem «Winterersatz» für die Lamas und Alpakas, die im Sommer die Kinderherzen höher schlagen lassen. Die KV-Lernende brachte den Vorschlag, Pinguinen eine Winterresidenz zu geben. «Wir haben das mit dem Zürcher Zoo abgeklärt, bissern aber auf Granit. Die Umsetzungen sind kaum realistisch, wir geben aber nicht auf», erklärt Nadja.

Geschichte mit Happy-End

So bleibt nach dem Besuch im Märchenhotel in Braunwald das Gefühl zurück, dass hier eine neue Generation von Hoteliers am Werk ist. Die Familie arbeitet hart und ganz nah am Puls der Zeit, achtet aber auch auf die Work-Life-Balance. So hat sie seit Kurzem eine kleine Ferienwohnung in Rapperswil, um ab und an Abstand vom stressigen Hotelalltag zu finden. Und schliesslich sind sich die jungen Hoteliers nicht zu schade, auch mal vom Berg hinunterzusteigen, um persönlich an der Türe eines unzufriedenen Gastes zu klopfen. Überlassen wir Märchenonkel Patric das Schlusswort – mit Happy-End:

«Ein Gast, der während dem Abschiedsfest meiner Eltern im Märchenhotel logierte, hinterliess eine vernichtende Bewertung auf verschiedenen Plattformen. Wir haben uns dazu entschieden, den Mann, einen Psychiater, an seinem Arbeitsplatz aufzusuchen. Das hat extrem Überwindung gekostet. Wir kamen uns vor wie im Krimi, als wir vor seiner Praxistüre standen. Wir erklärten dem Mann, warum wir hier sind und luden ihn ein, noch einmal mit seiner Familie bei uns vorbeizuschauen. Er war von unserem Vorgehen beeindruckt und nahm die Einladung an. Gleich an unserem ersten Wochenende stand er dann an der Reception – wir hatten ein volles Haus, setzten aber alles daran, es ihm recht zu machen. Er war sehr zufrieden und zog die negative Bewertung zurück.»

Melanie Roth



Geschenk der Eltern: Tafel am Sesselstift vor dem Haus.



«Im Elternhaus gelandet»

Patric, welchen Einfluss haben Ihre Eltern und Vorgänger Martin und Lydia Vogel zwei Jahre nach der Übergabe noch?

Patric: Mein Vater ist Verwaltungsratspräsident und der «Aussenminister», der Beziehungen zu Banken pflegt oder Tourismusveranstaltungen besucht. Zudem erledigt er nach wie vor die Buchhaltung. Nadja: Am Anfang war geplant, dass ich mich vorwiegend um Buchhaltung und Mitarbeiter-Management kümmere, also die Fäden im Hintergrund ziehe. Ein Gespräch mit Christian Lienhard vom Hotel Hof Weissbad, wo ich ein Praktikum absolvierte, öffnete mir die Augen. Er sagte: «Nadja, verbarrickadiere dich auf keinen Fall im Hintergrund. Der Gast verzeiht dir fast jeden Fehler, solange er dich an der Front spürt.»

Patric: Also haben wir die anfängliche Planung nochmals überdacht. Mein Vater hält uns den Rücken frei. Aber er hat sein abgegrenztes Aufgabengebiet. Das ist für ihn und für uns perfekt.

Generationenwechsel sind nie einfach. Warum hat bei Ihnen die Übergabe geklappt?

Patric: Die Gefahr ist immer, dass man zu wenig plant. Das kann zu Missverständnissen führen. Wir hatten während der Planungsphase drei Bezugspersonen: Experten, die uns von aussen den Spiegel vorhielten. Ich denke, vielerorts scheitern Übergaben, weil die Übergangsfrist zu lange ist. Wir hatten ursprünglich eine Saison geplant, am Ende verkürzten wir auf drei Wochen.

Nadja: Für unsere Gäste haben wir damals den Probezeitrabatt eingeführt. Wer unter der Woche buchte, erhielt Rabatt, weil wir noch in der Probezeit sind. Gleichzeitig haben wir alle gebeten, uns Rückmeldungen zu geben. Das ist sehr gut angekommen.

Stand von Anfang an fest, dass Sie beide den Betrieb übernehmen werden?

Patric: Meine Eltern sagten nie: «Werde Hotelier.» Sondern: «Geh in die Welt hinaus.» Und das habe ich getan. Ich machte eine Banklehre, studierte Betriebsökonomie, arbeitete bei der SGH (Schweizerische Gesellschaft für Hotelkredit), im Giardino Ascona, im Hotel Montana in Luzern. Und dann ging es auf Weltreise. Dass meine Eltern mir die Freiheit gaben,

selbst zu entscheiden, war sicher ein Grund dafür, dass ich am Ende trotzdem wieder im Elternhaus gelandet bin.

Nadja: Als wir uns kennenlernten, war eine der ersten Fragen von Patric: «Kennst du das Märchenhotel?» Und ich erinnerte mich noch genau an den ersten Besuch in Braunwald. Er war so aufgeregt, und ich merkte, wie er aufblühte. Unterbewusst wusste ich von Anfang an: Die Frage Patric ohne Märchenhotel stellt sich gar nicht.

Patric, Sie haben einen Bruder, der ausgebildeter Koch ist und die Hotelfachschule absolviert hat. Warum haben Sie beide und nicht er das Hotel übernommen?

Er sah sich weniger in dieser Aufgabe. Er leitet heute den Bereich Hotellerie in einer

noblen Zürcher Altersresidenz. Als VR-Mitglied unserer AG und kreativer Kopf bringt er aber immer Ideen mit ein. Entscheidend war auch die private Situation. Um ein Hotel zu führen, braucht es den Partner, der mitzieht.

Nadja, welchen Bezug hatten Sie vor dem Märchenhotel zur Tourismusbranche?

Ich bin Ökonomin mit zehnjähriger Tourismuserfahrung beim Seco und bei Schweiz Tourismus. Nach der Matura wusste ich zunächst nicht, ob ich in Richtung Wirtschaft, Hotellerie oder Pädagogik gehen sollte. Nun deckt meine Arbeit ein bisschen von allem ab. Und ich habe schon als Kind Märchen geschrieben – die erzähle ich heute unseren kleinen Gästen.