



«Fragt die Bedienung (Ish es rächt gsi?), antworte ich mit «ja, leider» oder aber mit «nei, zum Glück isch es guet gsi»: Christa Augsburger im Ausbildungsrestaurant der Hotelfachschule Luzern

«Das Schöggeli auf dem Kissen brauche ich nicht»

Christa Augsburger, Leiterin der Hotelfachschule Luzern, über Defizite im Schweizer Gastgewerbe, wahren Luxus und spuckende Chinesen

Chris Winteler (Text)
und Stefano Schröter (Fotos)

Christa Augsburger, 50, lädt zum Mittagessen ins Ausbildungsrestaurant der Schweizerischen Hotelfachschule Luzern (SHL) ein. Keine Kantine, sondern ein elegantes Restaurant, das Licht gedimmt, die Tische weiss gedeckt. Das Tagesmenü, aus der Reihe «grosse Köche», wird von den Studierenden zubereitet, comme il faut präsentiert und aufgetragen. Jeder Gang ist in einer bestimmten Farbe komponiert, zu Ehren von Sternköchin Tanja Grandits. «Lässig», kommentiert die Direktorin, «denn es gibt nicht nur grosse Köche, sondern auch grosse Köchinnen.» Christa Augsburger gönnt sich einen Schluck Prosecco, verzichtet aber auf den Wein und schweren

Herzens auch auf das ganz in weiss gehaltene Dessert.

Frau Augsburger, sind Sie zufrieden mit Küche und Service?

Zwischen Vorspeise und Hauptgang hat es vielleicht etwas zu lang gedauert. Aber wir wurden freundlich bedient und fachgerecht darüber informiert, dass das Lamm ausgetauscht wird. Ich lege viel Wert auf die Sprache. Wird das Menü mit «hüt hetet mer...» vorgestellt, frage ich zurück. «Und was gibts zu essen?» Den Konjunktiv, die Hätewäre-Form, akzeptiere ich nicht. **Was erwidern Sie, wenn die Bedienung fragt «Ish es rächt gsi?»**

Das kommt tatsächlich immer wieder vor. Wenn das Essen wirklich

Das künftige Kader

Christa Augsburger, 50, leitet seit vier Jahren die 1909 gegründete Schweizerische Hotelfachschule Luzern (SHL). Künftige Kadermitarbeiter durchlaufen auf dem SHL-Campus während rund viereinhalb Jahren alle Bereiche eines Hotelbetriebes, vom Tellerwaschen bis zur Unternehmensführung. Augsburger hat die praxisorientierte Ausbildung zur Diplomierten Hotelière-Restauratrice HF auch persönlich abgeschlossen. Seit 30 Jahren arbeitet sie in der Hotellerie, seit 1997 in der SHL. Die Schwyzerin ist verheiratet und Mutter von zwei erwachsenen Töchtern. Ihr bevorzugtes Hotel ist das The Omnia in Zermatt, wo sie das «Zuhause-Feeling» geniesst.

nur «rächt» war, antwortete ich mit «ja, leider». Oder aber «nei, zum Glück isch es guet gsi». Auf jeden Fall weise ich darauf hin, denn diese Frage stört mich gewaltig.

Seit 30 Jahren sind Sie in der Hotelbranche tätig. Gibt es Dinge, die Sie noch verblüffen können?

Wenn ich beim Betreten eines Hotels in eine neue Welt eintauche, fasziniert mich das immer wieder. Negativ erstaunt mich, dass in unserer Branche, in der das Zwischenmenschliche so eminent wichtig ist, so viele Leute völlig unmotiviert an der Arbeit sind – und das den Kunden auch spüren lassen.

An der SHL werden junge Frauen und Männer zu künftigen Hoteldirektorinnen und -direktoren ausgebildet.

Was müssen sie vor allem mitbringen?

Entscheidend ist, dass sie echtes Interesse am Kunden haben und über ein hohes Mass an Sozialkompetenz verfügen – das Fachliche kann man lernen. Der Hotelier muss kommunikativ sein, seine Mitarbeiter führen und motivieren. Ich erwarte nicht, dass er abends von Tisch zu Tisch geht, das ist mir als Kundin eher peinlich, aber ich will spüren, dass er da ist und sich für mich interessiert.

Ist der Gast immer König?

Oje, ich hasse diesen Spruch. Denn wenn der Gast König ist, bin ich als Hotelangestellte seine Dienerin? Das ist nicht das Bild, das wir den Studierenden vermitteln wol-

Fortsetzung — 13

Fortsetzung

Christa Augsburger

len, das zeugt nicht von Berufsstolz. Ausserdem mag ich das Wort Gast nicht.

Warum?

Der Gast gehört ins Private. Zu Hause habe ich Gäste, Menschen, die ich kenne und mag, die auch nichts bezahlen müssen. Im Hotel jedoch handelt es sich um eine Geschäftsbeziehung zwischen Direktor und Kunde. Das Hotel erbringt eine Dienstleistung, der Kunde bezahlt dafür.

Der Kunde bezahlt und befiehlt?

Nein, als Geschäftspartner darf ich auch vom Kunden Professionalität erwarten. Jede Form von Übergriff, ob physisch oder in Worten, darf nicht toleriert werden. Da verlange ich vom Direktor, dass er sich auf die Seite der Mitarbeitenden und nicht auf die Seite des Geldes stellt.

Gut die Hälfte der

SHL-Studierenden sind Frauen. Hoteldirektorinnen sind jedoch nach wie vor selten. Warum?

Bestimmt liegt es nicht an fehlenden Möglichkeiten. Im Gegenteil, die Hotelgruppe Radisson zum Beispiel hat ein Frauenförderungsprogramm eingeführt und hat Mühe, Frauen zu finden. Ich wünschte mir, unsere Studentinnen würden ihre Karriere konsequenter verfolgen. Dabei müssen sie nicht auf Familie verzichten, ich habe es ja auch geschafft.

An der SHL werden vor allem auch perfektes Auftreten und tadelloses Benimm trainiert. Mangelt es den jungen

Menschen heute generell an guten Umgangsformen?

Ich stelle fest, dass Umgangsformen auf dem Arbeitsmarkt allgemein sehr gefragt sind. Wir haben schon Angestellte von Mercedes, von der Telefonistin bis zum Mechaniker, ausgebildet oder Mitarbeitende von Tierkliniken und Altersheimen. Sogar von einem Transportunternehmen – auch wer ein Klavier in eine Millionenvilla liefert, braucht gewisse Umgangsformen.

Die SHL-Absolventen sind demnach auch ausserhalb der Hotelbranche gefragt?

Das ist so. Kürzlich ist ein junger Servicemitarbeiter im Zürcher Grandhotel Dolder vom Bankett weg abgeworfen worden. Ein Versicherungsagent fragte ihn ziemlich dreist: «Was verdienen Sie hier? 4000? Ich biete 7000 – Sie können gleich mitkommen.»

Woran erkennen Sie, ob ein Angestellter top ist?

An den Augen, seinem Blick. Suchen mich seine Augen, wenn ich den Raum betrete, strahlt er dabei Freude aus? Oder schaut er weg? Gleichgültigkeit ist in unserer Branche ein absolutes No-Go.

Die Studierenden sitzen im Anzug oder adretter Bluse im Schulzimmer. Warum diese steife Kleidung?

Wer eine Dienstleistung erbringt, muss darauf achten, wie er wirkt. Jeans und Turnschuhe sind verboten. Der Herr trägt Anzug und Hemd. Die Frau Anzug oder Rock und Veston. Steif ist die Kleidung aber nur, wenn man sich nicht daran gewöhnt ist. Bei Semesterbeginn erkennt man die neuen Schüler von weitem, sie bewegen sich wie Pinguine. Nach zwei Wochen ist der Anzug ganz normal.

Apropos Kleidervorschriften: Wohin geht da, im Hinblick auf den Kunden, der Trend in den Luxushotels?

Die Reichen und Erfolgreichen dieser Welt lassen sich nichts mehr verschreiben. Gerade wenn sie beruflich gewissen Kleiderzwängen

ausgesetzt sind, tragen sie in den Ferien, was sie wollen. Wenn aber das Gesamtbild gestört wird, wenn Kunden im Bademantel in der Lobby hängen oder in Bermudas zum Diner erscheinen, geht mir das zu weit.

Welche Vorstellung von Luxus herrscht heute vor?

Luxus definiert sich in der westlichen Welt nicht mehr über Kleidung oder Statussymbole. Der wahre Luxus in High-End-Hotels ist Zeit und Raum. Selbst wenn das Hotel ausgebucht ist, fühlt es sich nicht voll an. Die Zimmer sind gross, aber weder protzig noch prunkig. Und der Service ist sehr persönlich: Der Mitarbeiter weiss, was ich mag. Das zählt viel mehr, als dass er den Wein von rechts einschmückt und das Etikett der Flasche nach oben weist.

Auch der Umgang mit Gästen unterschiedlicher Nationalitäten wird geschult.

Welche gelten als die «schwierigsten»?

Grundsätzlich mag ich es nicht, wenn man Kunden in Stereotype unterteilt. Oft höre ich, Chinesen oder Inder seien ganz schwierig. Aber: Als schwierig empfindet man sie nur, weil man ihr Verhalten nicht versteht. In der Ausbildung wollen wir das Verständnis für fremde Kulturen fördern, damit man den Kunden nicht mehr als schwierig, sondern einfach anders wahrnimmt.

Was ist typisch für den chinesischen Gast, wie macht man ihn glücklich?

Wenn man zwei, drei Worte Mandarin beherrscht, dann kippt er aus den Schuhen. Denn das zeigt ihm, dass man sich für seine Kultur interessiert. Und wenn er morgens seine Nudelsuppe bekommt, ist er happy. Manche Hotels beklagen sich, Chinesen und Inder würden im Zimmer Suppe oder Curry ko-

chen. Das tun sie doch nur, weil das Hotel ihnen nicht bietet, was sie brauchen.

Luzern ist das Schweizer Lieblingsziel der Chinesen. Altstadtbewohner beklagen sich, manche Chinesen würden ungeniert auf den Boden spucken, seien laut und rücksichtslos. Ist das auch Ihr Eindruck?

Ja, es wird auf den Boden gespuckt, und ich verstehe, dass sich die Anwohner daran stossen. Meine Tochter nervt sich, weil sie wegen ihrer blonden Locken fotografiert und angefasst wird. Aber so verhalten sich nur weniger gebildete Chinesen, die in sieben Tagen quer durch Europa hetzen. Schweiz Tourismus täte gut daran, sich auf den exklusiven chinesischen Markt zu konzentrieren. Auf jene Chinesen, die länger in der Schweiz bleiben und von denen nicht nur die Uhrengeschäfte profitieren.

Was ist typisch für den Inder?

Der Inder bedankt sich nie, das muss man wissen. Das Kastensystem ist noch sehr verankert. Für den indischen Kunden bin ich als Hotelangestellte in der Hierarchie ganz unten – das ist nicht unhöflich gemeint, sondern für den Inder völlig normal.

Typisch Amerikaner?

Die Amerikaner haben Freude, wenn man ihnen Gesellschaft leistet, mit ihnen «pläuderlet».

Typisch Araber?

Sie reisen häufig in grossen Familien, mieten ganze Stockwerke. Araber lieben Kinder, und diese dürfen machen, was sie wollen. Auf keinen Fall darf ein Kind vom Personal gemassregelt werden. Das muss über das Familienoberhaupt geschehen. Bemalen die Kinder die Zimmerwände, setzt man die Renovationskosten am besten stillschweigend auf die Rechnung – und vermeidet einen Konflikt.

Touristen aus den Golfstaaten geben mit durchschnittlich 420 Franken pro Tag mit Abstand am meisten Geld aus. Da wird sich der Hotelier wohl hüten, ein Verschleiervorbot auszusprechen.

Ich finde es total unangebracht, wenn zahlende Kunden bevormundet werden. Der Hotelier hat keine erzieherische Funktion. Will er keine verschleierte Frauen in seinem Haus, soll er konsequent auf arabische Kundschaft und deren Geld verzichten.

Und was ist typisch für uns Schweizer?

Der Schweizer hat hohe Ansprüche, er weiss viel über die Hotellerie und Gastronomie – wann immer er den TV einschaltet, erscheint ja eine Kochsendung, und in jedem Magazin gehören Essen und Wein zum Lifestyle. Wenn er bekommt, was er erwartet und wofür er bezahlt hat, ist der Schweizer ein sehr treuer Kunde.

Besucher aus welcher Nation geben am meisten Trinkgeld?

Das kann man so nicht sagen. Einer unserer Studenten hat kürzlich als Butler für eine indische Familie in Gstaad gearbeitet. Jeden Abend bekam er Trinkgeld – keinen «Fünfliber», sondern ein grosses Nötli. Generell stelle ich fest, dass man heute lieber gar nichts gibt, wenn der Service nicht überzeugt hat, dafür sehr grosszügig ist, wenn man einen besonders schönen Abend erlebt hat. Das ist ganz in meinem Sinn.

Frauen sind immer öfter allein unterwegs, haben weibliche Kunden spezielle Ansprüche ans Hotel?

Ja, das glaube ich. Frauen nutzen besonders oft den Room Service. Auch ich esse nicht gern allein im Restaurant, ziehe mich lieber zurück. Persönlich schätze ich ein grosses Badezimmer mit schönen Fläschchen, feinen Düften. Ein All-in-one-Dispenser, also Duschgel, Shampoo und Conditioner in einem: Das geht überhaupt gar nicht!

Hotelzimmer werden immer digitaler, ausgeklügelte Lichtsysteme, Touchscreen selbst bei der WC-Spülung. Was halten Sie von dieser Entwicklung?

Es darf nicht sein, dass ich überlegen muss, wie das Licht eingeschaltet und der TV abgestellt wird. Oder dass die Storen ständig rauf- und runtergehen. Die Digitalisierung im Hotel soll den Aufenthalt vereinfachen, bestimmt nicht komplizierter machen.

Immer mehr Technik, dafür wird das Schöggeli auf dem Kissen abgeschafft...

Ein routinemässig hingelegtes Standard-Schöggeli brauche ich nicht. Aber ich freue mich über einen saftigen Apfel, ein Heubad, ein Praliné – eine kleine Überraschung, die zeigt, dass man mich erwartet, das schätze ich sehr.

Wo werden Sie die bevorstehenden Ferien verbringen?

Das werden Sponti-Ferien. Je nach Wetter, je nach Lust und Laune. Am liebsten in der Schweiz. Ich bin ein Sommermensch, warum soll ich weg, wenn hier die Sonne scheint? Falls es jedoch länger regnen sollte, werden wir wohl nach Sardinien reisen. Ich liebe die Landschaft und mag die Sarden.

Zelt oder Luxushotel?

Egal, Hauptsache, das Erlebnis stimmt. Nie jedoch würde ich ein Zimmer in einem mondänen 1000-Zimmer-Kasten buchen oder in einem Billigkettenshotel, in dem das Zimmer auf der ganzen Welt gleich aussieht. Als unsere Töchter klein waren, war all-inclusive super, heute will ich möglichst viel von der Umgebung sehen. Und nicht dreimal täglich am gleichen Tisch sitzen.



«Bei Semesterbeginn erkennt man die neuen Schüler von weitem, sie bewegen sich wie Pinguine. Nach zwei Wochen ist der Anzug ganz normal»