htr
8. März 2018
Nr. 5
AZA/JAA – 3001 Bern/Berne
Adresse: Monbijoustrasse 130
Postfach, 3001 Bern
Redaktion: Tel: 031 370 42 16
E-Mail: redaktion@htr.ch
Aboservice: Tel. 031 740 97 93
E-Mail: abo@htr.ch

hotel revue

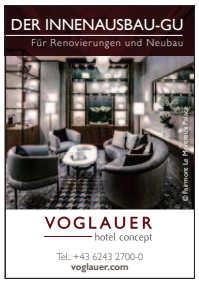
Die Schweizer Fachzeitung für Tourismus | Avec cahier français

Top hotel

Exklusiv: Das Gespräch mit Top-Hotelier Reto Wittwer über sein beeindruckendes Comeback.

Beilage

ANZEIGE



Föderalismus

Die Bündner Regierung fordert eine bessere Koordination der Wintersportferien. Der Vorstoss stösst in der Branche auf breite Zustimmung.

Seite 6

5-Sterne-Pizza

Die Luxushotellerie entdeckt das breite Publikum: Mit klassischer italienischer Küche sorgt das «Victoria-Jungfrau» in Interlaken für Frequenz und mehr Umsatz.

Seite 15

Höhere Fachschule HF Thun

Campus für Innovation

Die Hotelfachschule Thun soll zum Innovator der Hotellerie werden. Mit eigenem Laborhotel.

Die Ecole hôtelière de Lausanne EHL hat vor ein paar Wochen mit ihrer Ankündigung eines Innovationsparks erst gezeigt, wie die Zukunft von Bildungsinstitutionen in der Hotellerie ausschauen kann. Ein wegweisendes Vorhaben auch über Branchengrenzen hinweg: Selbst der Schweizer Innovationspark in Zürich, an dem die ETH Zürich nur beteiligt ist, steckt aktuell noch in der Startphase. Nun doppelt die Hotelfachschule Thun mit einem ähnlich innovativen Vorhaben nach, das weltweit nach seinesgleichen suchen muss. Nur noch deutlich konkreter und angewandter, wie es zu einer Höheren Fachschule als Teil der Höheren Berufsbildung passt. Eine Hotelfachschule formt Praktiker und nicht Akademiker. Entsprechend ist in Thun die Plattform für Entwicklung gleich ein Hotel selbst. Labor-Hotel nennt sich das Ganze, betrieben werden soll es von den Studierenden. «Labor» deshalb, weil hier gemeinsam mit externen Partnern neueste Techniken, Materialien und Konzepte systematisch getestet werden. Neu gestalten will man auch die Lehre. Die Neuausrichtung der Schule wird 2021 abgeschlossen sein. gsg

Seite 21

Kaffee-Trends

Der perfekte Milchschaum vom Meister

Der Schweizer Latte-Art-Champion Gijtipong Thangsubutr sagt, welche Milch zu Kunst wird. zvg

Latte Art mit Sojamilch? Die htr hotel revue hat sich nach pflanzlichen Alternativen zur Kuhmilch umgeschaut und wurde nicht wirklich fündig. Zu dominant im Geschmack zeigen sich die pflanzlichen Pendants, zu wenig bis gar nicht schäumend. Für wirklichen Latte-Genuss muss man nachhelfen: Erst mit Stabilisatoren gelingt die vegane Milchkreation. Baristi schwören deshalb weiterhin auf die Milch vom Tier, am liebsten frisch pasteurisiert und schön kühl. Der amtierende Schweizer Latte-Art-Meister Gijtipong Thangsubutr hat noch mehr Tipps parat: Lactosefreie schäumt besonders gut, mit UHT-Milch lässt sich der Umsatz steigern. Den Umsatz im Fokus hat auch Benno Wiederkehr mit seiner jungen Kaffeekette American Bagel & Coffee. Wobei die Schweiz für ihn nur Testmarkt ist, Europa das Ziel. gsg

Seite 16 bis 18

All-inclusive

Club Med will in der Schweiz bleiben

Club Med schliesst nach dem Winter den Betrieb in Villars. Danach verbleibt noch der Club in St. Moritz. Für Fabio Calo, Direktor von Club Med Schweiz, mangelt es an Qualität. Weltweit eröffnet Club Med Dörfer neuster Generation. Sehr interessiert ist Calo am Standort Verbier. lb/dst

Seite 14

Mit Nischenmarkt erfolgreich im Winter

«Boarding Iran» in Laax

«Raving Iran», der Titel des Dokumentarfilms über zwei iranische Techno-DJs, könnte durchaus mit «Boarding Iran» auf den Wintersport in Laax angewendet werden. Denn immer mehr iranische Snowboarder sind auf den Pisten und Snowboard-Parks von Laax anzutreffen. Zu verdanken ist dies André Gisler, CEO der Flims Laax Falera Management AG. Kurz vor Aufhebung der internationalen Sanktionen gegenüber Iran besuchte Gisler im Dezember 2015 Irans Wintersportgebiete und initiierte eine Zusammenarbeit zwischen Laax und Iran. Das weitsichtige Engagement hat sich gelohnt: Im Januar 2018 sorgten iranische Snowboarder für 350 Logiernächte. Im März erwartet Gisler eine weitere grössere Gruppe.

Jürg Stettler, Leiter des Instituts für Tourismuswirtschaft an der Hochschule Luzern, erachtet die Initiative von Laax als durchaus sinnvoll, da Iran ein wirtschaftlich und kulturell interessanter Markt sei. Laut André Gisler konsumieren iranische Gäste nicht wenig und feiern gerne Partys. Er kann sich gut vorstellen, dass er künftig auch im Sommer iranische Gäste zum Geniessen der Sommerfrische begrüssen darf. dst

Seite 4 und 5

Editorial

Nicht teurer als in Österreich: Wir bleiben dran

GERY NIEVERGELT

Preisvergleich Keiner unserer Berichte hat in letzter Zeit so viel Medienecho ausgelöst wie der im Oktober publizierte Preisvergleich zwischen Hotels in der Schweiz und den umliegenden Alpenländern. Der Befund, dass man bei uns nicht mehr teurer übernachtet als etwa in Österreich, passte manchem Berichterstatter nicht ins lieb gewordene Weltbild. Nun doppeln wir nach. Die in unserem Auftrag durchgeführte Analyse der aktuellen Suchanfrage-Daten von Trivago für die gesamte Wintersaison 2017/2018 zeigt: Punkto Durchschnittspreise sind Schweizer Hotels auch im Winter nicht mehr teurer, oft sogar signifikant günstiger. Das gilt insbesondere für die 4-Sterne-Betriebe, während der Preisvergleich in der 3-Sterne-Kategorie gemischt ausfällt. Sie finden Bericht und Statistiken auf Seite 19.

Milestone 2018 Noch dauert es zwei Monate, bis am 3. Mai der diesjährige Wettbewerb um die besten und erfolgreichsten Innovationen unserer Branche gestartet wird. Zwei Monate, die die neue Milestone-Geschäftsführerin Anja Peverelli nutzen wird, sich mit dem Tourismuspreis der Schweiz gründlich vertraut zu machen. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit der Thunerin, die bei Interlaken Tourismus so gewichtige Projekte wie das Unspunnenfest stemmen half, und stellen sie Ihnen in unserer Rubrik «Kaffeepause mit…» gerne näher vor (Seite 27).

Kennen Sie unseren täglichen News-Service? Ihre Anmeldung unter htr.ch

Inhalt

meinung	2–3
thema	4–9
cahier français	10–14
hotel gastro welten	15–21
brands, impressum	26
service	22–26
people	27–28

ANZEIGE

Mehr people unter htr.ch/events

Die 28-jährige Betriebsökonomin **Anja Peverelli** hat am 1. März die Geschäftsführung des Tourismuspreises «Milestone Excellence in Tourism» übernommen. Sie verfügt über einen «Bachelor of Science in Business Administration» mit Vertiefungsrichtung Tourismus und Mobilität. Die mehrsprachige Bernerin mit Tessiner Wurzeln ist verheiratet, lebt in Thun und war zuletzt bei Interlaken Tourismus als Manager Content & Projects tätig.

Kaffeepause mit Anja Peverelli

Das neue Gesicht des «Milestone»

Anja Peverelli, bei Interlaken Tourismus vermarkteten Sie 2017 mit dem Unspunnenfest das grösste Volksfest der Schweiz. Was war für Sie dabei die grösste Herausforderung?
Die grösste Herausforderung war, auch Gäste zu erreichen, die nicht in einem Verein sind und sich dadurch nicht per se mit dem Thema Tradition identifizieren. Zudem wollten wir nebst dem Schweizer Publikum in einer zweiten Priorität auch ausländische Gäste für das Schweizer Brauchtum begeistern.

Sie sind seit Anfang März das neue Gesicht des «Milestone. Excellence in Tourism». Was bedeutet für Sie Innovation?
Innovation bedeutet für mich Mut haben, Neues auszuprobieren und auf die sich verändernden Bedürfnisse der Menschen einzugehen. Dazu gehört auch, dass man sich bewusst für die Veränderungen interessiert und in Kontakt mit den Kunden bleibt.

Sie führen den Schweizer Tourismuspreis in die 19. Runde. Worauf werden Sie Ihren Fokus setzen?
Der Fokus liegt sicherlich in der Weiterführung der Erfolgsgeschichte. Ich will den Preis nicht neu erfinden, sondern in seiner Art weiterentwickeln und in seiner Innovationskraft stärken.

Was bedeutet Ihnen Tradition?
Ich glaube, dass Neues nur entstehen kann, wenn es auf einem soliden Fundament errichtet wird. Dieses solide Fundament ist in meinen Augen die gelebte Tradition. Sie ist für mich die Grundlage, warum wir etwas tun.

Welche besondere Fähigkeit würden Sie gerne beherrschen – und warum?
Ich möchte gerne die Zeit anhalten können, um bestimmte Momente in aller Ruhe geniessen zu können.

Welche menschlichen Werte liegen Ihnen am Herzen?
Ehrlichkeit und Offenheit gegenüber Neuem.

Mit welcher historischen Person würden Sie gerne Nachtessen?
Mit Winston Churchill.

Was darf auf keinen Fall fehlen, wenn Sie auf Reisen gehen?
Ich war letztes Jahr zwei Monate auf dem Jakobsweg unterwegs. Da wurde mir bewusst, dass ich nur wenige Objekte brauche und auf vieles verzichten kann.

Wenn Sie als Gast ein Hotelzimmer betreten, worauf achten Sie am meisten?
Sauberkeit und dass man sich willkommen fühlt.

Welche Sozialen Medien nutzen Sie – und wozu?
Instagram zur Inspiration und Facebook, um in Kontakt mit entfernt wohnenden Freunden zu bleiben.

Wen bewundern Sie und warum?
Mahatma Gandhi wegen seinem unermüdlichen Durchhaltewillen und seiner Stärke.

Wem würden Sie gerne einmal Ihre Meinung sagen?
All jenen, die viel versprechen aber nicht viel umsetzen.

Bei welcher Fernsehsendung sind Sie noch nie eingeschlafen?
L'Eredità, eine italienische Quiz-Show.

Was bringt Sie auf die Palme?
Wenn sich Leute nicht an Abmachungen halten.

Was wollten Sie als Kind einmal werden?
Tierärztin.

Was empfinden Sie als stillos?
Spaghetti mit dem Messer zu schneiden.

In welche Rolle eines fiktiven Superhelden möchten Sie für einen Tag schlüpfen – und warum?
Robin Hood, um die Ungleichheiten auf der Welt etwas zu verändern.

Welches Lied zieht Sie am ehesten auf die Tanzfläche?
Despacito. npa

Anja Peverelli findet Erholung beim Wandern. Hier auf dem Jakobsweg. Yanik Gasser, zvg

Tesla-Charger für «Sternen» Kriegstetten

Gabriele Bryant, Region Solothurn Tourismus, **Roland Fürst,** Regierungsrat Kanton Solothurn, **Rémy Wyssmann,** Gemeinderat Kriegstetten, **Christoph Bohren,** Gastgeber Romantik Hotel Sternen und **Stefan Gygli,** Tesla Store Manager Bern (v. l.). Romantik Hotels

Volkswirtschaftsdirektor besucht Kadi

Christoph Ammann (r.), Volkswirtschaftsdirektor des Kantons Bern, besuchte anlässlich der neuen Investitionen des Lebensmittelunternehmens Kadi dessen Produktionsstätte. Im Bild mit **Christof Lehmann,** Geschäftsführer der Kadi AG. Kadi AG

Sesselrücken

Geschäftsführerin verlässt Nidwalden Tourismus

Erna Blättler-Galliker verlässt Nidwalden Tourismus (NWT) per Ende Mai. Die Marketing- und Medienfachfrau hat während den

zvg

letzten sechs Jahren bei der Gründung und der Organisation der kantonalen Tourismusorganisation mitgearbeitet. Sie will sich nun vermehrt ihrer eigenen Firma widmen, wird aber NWT weiterhin auf Mandatsbasis unterstützen.

Uri Tourismus hat einen neuen Geschäftsführer

Maurus Stöckli (Bild) führt ab 1. Juni die Geschäfte der Uri Tourismus AG (UTAG). Der 40-Jährige war unter anderem als Tourismus-

Andrea Steiger

koordinator und Projektmanager für die Unesco Biosphäre Entlebuch sowie als Projektleiter für Enjoy Emmental-Entlebuch tätig. Seit 2013 arbeitet er als Leiter Produktmanagement für die Basler Verkehrsbetriebe. UTAG wird derzeit von VR-Präsident **Felix Muheim** ad interim geführt.

RTR-Journalist wird Chef der Biosfera Val Müstair

Der Vorstand der Talgemeinde Val Müstair hat **David Spinnler** (Bild) zum Geschäftsführer des Naturparks Biosfera Val Müstair

Mattias Nutt

gewählt. Der 47-jährige Journalist arbeitet seit 1998 für Radiotelevisiun Svizra Rumantscha (RTR). Er übernimmt die Geschäftsleitung von **Thomas Gurtner.** og/npa

ANZEIGE

Business Partner:
Exklusive Konditionen für Mitglieder von hotelleriesuisse
www.hotelleriesuisse.ch/partner

hotelleriesuisse
Swiss Hotel Association

HUBERT

HUBERT ist der zuverlässige Partner für die Gastronomie und Hotellerie. Die Firma hält ständig über 6.000 Artikel in ihrem hochmodernen Logistikzentrum für Sie bereit. Neben vielen bekannten Marken bietet HUBERT auch zahlreiche innovative, selbst entwickelte Produkte an.

MASERATI

Am 1. Dezember 1914 wurde in Bologna, Italien, das Unternehmen Officine Alfieri Maserati gegründet. Seitdem hat Maserati Sportwagengeschichte geschrieben. Aus einem einst kleinen Unternehmen entwickelte sich Maserati zu einer bedeutenden internationalen Automobilmarke, die heute in über 60 Ländern präsent ist.

localsearch

Rund 8'000 Kunden vertrauen «My Website», dem rundum-sorglos Paket für die professionelle Erstellung und Pflege Ihrer Online Präsenz. Zum Fixpreis übernehmen die localsearch Experten dabei alles – von der Registrierung der Web-Adresse über die Website-Erstellung bis zum Texten und unbegrenzten inhaltlichen Aktualisierungen.

htr hotel revue

3. Mai 2018
Nr. 9
AZA/JAA – 3001 Bern/Berne
Adresse: Monbijoustrasse 130
Postfach, 3001 Bern
Redaktion: Tel: 031 370 42 16
E-Mail: redaktion@htr.ch
Aboservice: Tel. 031 740 97 93
E-Mail: abo@htr.ch

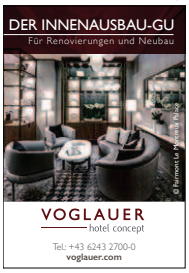
Die Schweizer Fachzeitung für Tourismus | Avec cahier français

Food Zurich

Der Co-Festivalleiter Simon Mouttet über das diesjährige Motto «Teilen» und wie Hotels es nutzen.

Seite 16 und 17

ANZEIGE



Positive Wende

Das Hotel Ferienart in Saas-Fee konnte im Rahmen der Nachlassliquidation neue Eigentümer finden. Diese wollen mehrere Millionen in den Betrieb investieren.

Seite 6

Kleine Hotels

Wie man mit nur zehn Zimmern gut Geld verdienen kann, zeigen zwei Hotelkonzepte. Ohne Mitarbeitende vor Ort, aber mit 4-Sterne-Niveau.

Seite 15

Auftakt zum Schweizer Tourismuspreis Milestone 2018

Nachhaltig erfolgreich

Neuer Jahrgang, neue Preiskategorie: Mit der öffentlichen Ausschreibung ist der Innovationspreis Milestone 2018 lanciert.

Im neunzehnten Jahr seines Bestehens ist der von htr und hotelleriesuisse ausgerichtete und sowohl vom Schweizer Tourismusverband STV wie vom Seco im Rahmen von Innotour unterstützte Schweizer Tourismuspreis Milestone so aktuell wie nie. Denn in seiner Zielsetzung, mit der Auszeichnung nachhaltig erfolgreich umgesetzter Projekte die Innovationskraft und Wettbewerbsfähigkeit der Branche zu befördern, liegt er genau auf der Linie der vom Bundesrat Ende letzten Jahres verabschiedeten und operativ ausgerichteten Tourismusstrategie.

Erfolgreiche Unternehmen verstehen Innovation nicht als singuläres Feuerwerk, sondern als stetigen Prozess. So ist auch der mit insgesamt 32 500 Franken dotierte Innovationspreis gefordert, sich kontinuierlich weiter zu entwickeln. Das betrifft in diesem Jahr die Preiskategorien. Bislang wurden überzeugende Leistungen in Nachhaltigkeit gesondert prämiert. Das hat sich unseres Erachtens überlebt, da ökonomische wie ökologische und soziale Nachhaltigkeit heute Bestandteil jedes erfolgreichen Konzepts sind. Der Preis für Nachhaltigkeit geht deshalb im Hauptpreis «Innovation» auf.

Stattdessen wird neu der Spezialpreis «Milestone Premiere» verliehen. Damit zeichnet die siebenköpfige Jury unter dem Vorsitz der ehemaligen Bundesrätin Ruth Metzler-Arnold ein Projekt aus, das mit einem wirklich neuen oder mutigen Ansatz überrascht, Vorbildcharakter aufweist und über grosses Potenzial zur Weiterentwicklung verfügt. Wichtig: Für diesen Preis kann man sich nicht gesondert bewerben. Voraussetzung ist eine Bewerbung in der Kategorie «Innovation». Keine Änderungen gibt es bei den Kategorien Nachwuchs und Lebenswerk.

Eingabeschluss für den Milestone 2018 ist der 31. August. Die festliche Preisverleihung geht am 13. November über die Bühne des Kursaals Bern. gn

Teilnahmebedingungen, Bewerbungsunterlagen und Wissensplattform: htr-milestone.ch

Kontakt: Milestone-Geschäftsführerin Anja Peverelli, 031 370 42 16

Coming soon: Hospitality Technology Forum by Milestone
Bitte halten Sie sich den 5. Juli in der Agenda frei. Dann findet im Trafo Baden erstmalig das von Milestone ausgerichtete «Hospitality Technology Forum» statt, eine Start-up-Messe mit internationaler Beteiligung und namhaften Referenten. Die Informationen zu Programm, Preisen und Anmeldung finden Sie Mitte kommender Woche auf htr.ch und in der nächsten htr.

Online-Buchungen

Neuer Ärger mit Booking bei Stornierungen

Booking testet neue Buchungsmodelle und verkauft dazu stornierte Buchungen an Ersatzgäste weiter. Das Unternehmen will den Hotels damit helfen, Ausfälle zu vermeiden. Schweizer Hoteliers sind dagegen sauer. Für sie ist Bookings «Hilfe» ein weiterer Versuch, ihre Preispolitik zu untergraben. pt

Seite 5

Gastronomie-Revolution in der Romandie

Abkehr von Meerfisch und Exotik

Der mit zwei Michelin-Sternen und 18 Gault-Millau-Punkten ausgezeichnete Stéphane Décotterd, Chef des Restaurants Pont de Brent, hat sein Konzept auf radikale Weise verändert. Er verzichtet seit kurzem auf Meeresfische und exotische Früchte. Dieser Schritt zu einer persönlicheren und lokaleren Küche ist auf diesem hohen Niveau bisher einmalig in der Romandie. Soeben hat Décotterd ein Netzwerk von lokalen Kleinproduzenten zusammengestellt. Jeden Dienstag morgen von 6 bis 9 Uhr besucht er seine Zulieferer persönlich. «Wir können in der Romandie stolz sein auf unsere kulinarische Tradition», sagt Décotterd. Allerdings verwendet er nicht ausschliesslich Schweizer Produkte, zumal sich sein Restaurant nahe an der französischen Grenze befindet. aca/dst

Stéphane Décotterd, Chef im «Pont de Brent». Pedro Ribeiro

Seite 14

Editorial

Ein Preis für Innovation mit Bodenhaftung

GERY NIEVERGELT

Erfolgreiche Unternehmer Ich lade Sie ein, sich am Milestone 2018 zu beteiligen. Gewiss, die Anforderungen beim Innovationspreis sind gross. Aber wir sollten den Begriff Innovation nicht überhöhen oder als Worthülse benutzen, die alles und nichts beinhaltet. Gerade in unserer KMU-Branche, wo die Ressourcen für aufwendige und kostspielige Forschung weitgehend fehlen, braucht die Innovation die Bodenhaftung. Wir sind nicht die Chemiebranche. Aber wir zählen sehr viele Unternehmer, Hoteliers wie Touristiker, die clevere, weitsichtige, mutige Projekte entwickeln, diese erfolgreich umsetzen und damit beispielhaft sein können. Indem er diese Leistungen würdigt, hilft der Milestone mit, das Unternehmertum zu fördern und unsere Branche gegen aussen in bestem Licht zu präsentieren.

So entschwebt auch unser neuer Spezialpreis nicht in luftige Höhen. Die Jury zeichnet mit dem «Milestone Premiere» ein umgesetztes Projekt aus, dessen Erfolg sich noch nicht umfassend bemessen lässt, das aber durch seinen überraschenden Ansatz besticht, damit als Vorbild dienen kann und über grosses Potenzial zur Weiterentwicklung verfügt. Deshalb wird die Preissumme von 5000 Franken in Förderangeboten überreicht. Wichtig für Sie: Für den «Milestone Premiere» können Sie sich nicht bewerben. Die Jury wählt diesen Gewinner aus den Bewerbungen für die Hauptkategorie «Innovation».

Kennen Sie unseren täglichen News-Service? Ihre Anmeldung unter htr.ch

Inhalt

meinung	2–3
thema	4–9
cahier français	10–14
hotel gastro welten	15–20
brands, impressum	22
service	21–26
people	27–28

ANZEIGE

Le potentiel des micro-influenceurs

Face au marché juteux des blogueurs et des instagrammeurs, les acteurs touristiques ne devraient pas négliger la force de frappe des micro-influenceurs, estiment deux expertes.

LAETITIA GRANDJEAN BONGARD

Les influenceurs en action: l'Australienne Thuc Do au Moléson (en bas, à g.) et des blogueurs à Genève. images Genève Tourisme (2), screenshot

Rachel pose, coquette, avec un copieux petit-déjeuner sur le bord de la fenêtre ouverte qui offre une vue plongeante sur le jet d'eau de Genève. Thuc n'en revient pas de surplomber la neige de nuage au Moléson alors qu'Hélène rêvasse face aux montagnes dans une bulle-balançoire au W Verbier.

Après avoir séduit le monde de la mode, du luxe et des marques, les influenceurs (blogueurs, instagrammeurs, youtubeurs) sont devenus, depuis deux ou trois ans, des partenaires clés des destinations touristiques. Il suffit d'observer le succès croissant du Salon des blogueurs de voyage qui s'est déroulé la semaine dernière en Aveyron, en France. Depuis sa création en 2014, ce rendez-vous francophone est passé de 75 blogueurs et 35 destinations à 250 blogueurs et 130 destinations, parmi lesquels quelques acteurs romands comme la Région Dents du Midi ou encore l'Office du tourisme du canton de Vaud. Les prestataires touristiques perçoivent ces nouveaux acteurs comme des compléments aux accueils média classiques. Genève Tourisme a par exemple accueilli près de 80 influenceurs en 2017. Fribourg Région en a reçu une quinzaine, tout comme l'Hôtel W Verbier.

Le succès peut parfois entraîner des déviances

«Le phénomène explose, et plus il se développe, plus on perd en spontanéité, en authenticité et donc en impact», relève Claudia Benassi, consultante-formatrice en stratégie digitale, à la tête de La digital-room.com. Face à ce marché juteux, la tâche pour déceler les bons influenceurs pour son hôtel ou sa destination devient de plus en plus corsée. Certains influenceurs ont vite compris leur valeur, pouvant induire des déviances, à savoir l'achat de likes, d'une communauté, de commentaires. Mais aussi une approche dénaturée, par exemple lors de gros contrats rémunérés où le contenu est de plus en plus téléguidé. «C'est le plus gros risque actuellement. Que les abus finissent par tuer le phénomène de base», prévient la spécialiste. Selon elle, l'intérêt porté aux micro-influenceurs prend dès lors tout son sens. Par micro-influenceurs, on entend une communauté entre 5000 et 100 000 abonnés, en opposition aux macro-influenceurs qui dépassent les 500 000 abonnés.

Un avis que partage Claire-Lise Rimaz, responsable communication du bureau Suisse Tourisme à Paris, intervenante lors de la Journée des vacances à Interlaken: «Plus la communauté est grande, plus il est difficile de créer un taux d'adhésion.» La qualité du contenu serait souvent supérieure, ou du moins, davantage en phase avec le message que souhaite faire passer la destination. Selon une étude d'Experticity, les micro-influenceurs généreraient 22 fois plus de conversations.

> **«Il y a une grosse différence entre la recherche de visibilité et d'influence.»**
> **Claudia Benassi**
> Consultante en stratégie digitale

«Tout dépend des objectifs, nuance Claudia Benassi. Il y a une grosse différence entre la recherche de visibilité et d'influence. Un influenceur avec une communauté vibrante, réactive, engagée aura selon moi plus d'impact qu'un grand nombre de likes.» Cette communauté n'est rien d'autre qu'un segment-cible qui doit coller avec le positionnement de la destination. Issus de domaines très divers, ces influenceurs ne sont pas nécessairement des blogueurs de voyage. Il peut s'agir de passionnés de photographie, de sport, de trail, de randonnées en montagne, de cuisine, de lifestyle... «Procéder par thématique est un bon moyen de trouver des influenceurs qui peuvent s'adresser à une niche», relève Claudia Benassi.

Dans les destinations romandes interrogées, on semble avoir compris le potentiel de ces petits influenceurs. A Verbier, on dit se méfier des gros comptes. «Nous préférons travailler par exemple avec des influenceurs spécialisés dans la montagne, avec une plus petite communauté, mais une meilleure qualité de contenu», partage Pierre-André Gremaud, directeur de Verbier Promotion SA. Verbier mise aussi sur des ambassadeurs, par exemple des personnes établies à Verbier qui servent de relais sur les réseaux sociaux, à l'image du professeur de ski chinois Long Long Li, désormais employé de l'OT.

Fribourg Région a également réalisé «un joli coup marketing» avec une microblogueuse australienne, qui avait passé une année d'étude à Fribourg et qui a spontanément proposé ses services. «L'Australie n'est pas un marché prioritaire, mais Thuc est photographe et bénéficiait d'une communauté intéressante en Suisse et en Europe, relate Christophe Renevey, directeur marketing. Même s'il est difficile de quantifier le retour sur investissement (elle a été dédommagée par la suite, ndlr), sa vidéo nous a permis de montrer la région d'un œil différent.» Cette liberté du ton fait tout l'intérêt d'une collaboration avec les influenceurs. «Il arrive qu'ils nous inspirent sur une autre façon de communiquer au sujet de l'hôtel», observe Stéphanie Oliver, directrice marketing du W Verbier.

Un travail de sélection et de cadrage de mission en amont sont essentiels pour tirer un maximum profit de cette collaboration. Observer comment les influenceurs interagissent avec leur communauté, se méfier par exemple d'un nombre exagéré de selfies où la destination ne sert que de décor ou des liens étroits avec des marques. Les destinations font également souvent appel à des agences spécialisées afin de les accompagner dans cette étape fastidieuse de la vérification des profils.

Conseils pour tirer le meilleur parti des influenceurs

Pour travailler efficacement avec les influenceurs, Claire-Lise Rimaz et Claudia Benassi recommandent de:

- mener une réflexion stratégique: quelle cible vise-t-on? comment veut-on la toucher?
- analyser l'influenceur et l'adhésion de sa communauté; audience vs. interaction
- fixer le cadre de l'opération (d'autant plus important si elle est rémunérée) et les objectifs de la collaboration
- convenir du programme du voyage en amont
- sur place, faire confiance à l'influenceur
- regrouper les participants selon leurs affinités en cas d'un accueil de groupe
- soigner la connexion wifi lb

La rémunération des influenceurs est une pratique qui se généralise

Faut-il rémunérer ou non les influenceurs? Les destinations romandes que nous avons sondées affirment renoncer «en principe» à payer ces partenariats et opter pour des contre-prestations, à savoir le séjour et un accueil personnalisé. Fribourg Région indique avoir rémunéré jusqu'à 1500 francs, et dans ce cas de figure, avoir défini en amont les attentes en termes de production. La destination souhaite s'intéresser cette année aussi aux macro-influenceurs. «Certains demandent jusqu'à 20 000 francs, mais nous n'irons pas jusque là», prévient Christophe Renevey.

Toutefois, la tendance à exiger une rémunération se généralise, frôlant parfois «des sommes astronomiques», nous confie-t-on. «Aux USA, le marché est plus mature, la pratique se professionnalise, ce qui est moins le cas en Europe. Mais il est vrai que nous recevons de plus en plus de demandes», observe Lucie Gerber, chargée de presse de Genève Tourisme.

«Ne pas vouloir payer un influenceur devient de plus en plus difficile», prévient Claire-Lise Rimaz. Selon elle, le tourisme doit peu à peu changer d'état d'esprit. L'agence française Influence4you conseille les tarifs suivants par post pour un influenceur avec 50 000 abonnés: 250 à 750 € sur Instagram; 200 à 500 € sur Facebook; 180 à 400 € sur Twitter. Le tarif moyen pour 10 000 vues sur Youtube varie entre 500 et 1000 €, et entre 400 et 800 € sur Snapchat ou pour une Instastory. lb

Retour sur les 15 derniers jours

toutes les news sur htr.ch/actu

MILESTONE
EXCELLENCE IN TOURISM

ldd

milestone

Appel aux candidatures pour le prix du tourisme suisse «Milestone», avec un changement dans les catégories

Le lancement du Prix du tourisme suisse Milestone 2018 s'accompagne d'une série de nouveautés. Outre une nouvelle responsable de gestion du projet en la personne d'Anja Peverelli, le concours revoit ses catégories. Le Prix du développement durable décerné jusqu'ici est supprimé. Le thème n'est pas abandonné pour autant, mais devient un critère d'évaluation de premier choix dans la catégorie «Innovation». Les deux autres catégories «Relève» et «Œuvre d'une vie» sont maintenus comme jusqu'alors. A ces distinctions s'ajoute un prix spécial, le «Milestone Première». Le jury choisira au sein des candidatures un projet qui s'illustre par une approche originale ou audacieuse et présentant un fort potentiel de développement. Organisé pour la 19e fois, le prix Milestone est doté d'une enveloppe de 32 500 francs. Les candidatures peuvent être déposées jusqu'au 31 août 2018. Les vainqueurs seront récompensés le 13 novembre 2018, à Berne. lb

htr-milestone.ch

ldd

international

Le groupe Accor rachète les hôtels Mövenpick

Accor Hotels a acquis Mövenpick Hotels & Resorts pour 560 millions de francs. «Avec l'acquisition de Mövenpick nous consolidons notre leadership sur le marché européen et accélérerons encore notre développement sur les marchés émergents, notamment au Moyen-Orient, en Afrique et en Asie-Pacifique», déclare Sébastien Bazin, PDG de AccorHotels. Mövenpick, qui compte 84 hôtels dans 27 pays (dont le **Mövenpick Hotel de Lausanne**), y voit un moyen de pérenniser son histoire et de renforcer sa croissance.

ldd

suisse

Pari réussi pour le premier hiver du Magic Pass

Introduit cet hiver, le Magic Pass a comptabilisé 2,8 millions de journées skiées dans les 25 stations romandes concernées (ici **Moléson**) durant la saison 2017/2018, soit une augmentation de 48%. En termes de chiffre d'affaires global, on relève une progression de 29%, avec un montant total de 81 millions de francs, dont 29 millions générés par Magic Pass. Quant au nouvel abonnement Magic Pass, lancé en mars et valable dès le mois de mai, il semble trouver son public. En un mois, 91 000 forfaits ont été vendus.

ldd

vaud

Les méthodes du groupe Boas décriées

Douze employés du **centre thermal d'Yverdon,** repris par le groupe Boas depuis fin 2015, font part de conditions de travail insoutenables, a révélé «24 heures». Ils dénoncent des pressions, du mobbing, des licenciements injustifiés, des cahiers des charges impossibles à tenir. Bernard Russi, PDG de Boas, n'a pas souhaité commenter ces accusations. Son porte-parole reconnaît un nouveau mode de fonctionnement. Il met en avant les ambitions du groupe et la volonté de redresser un établissement déficitaire. lb

htr hotel revue

17. Mai 2018
Nr. 10
AZA/JAA – 3001 Bern/Berne
Adresse: Monbijoustrasse 130
Postfach, 3001 Bern
Redaktion: Tel: 031 370 42 16
E-Mail: redaktion@htr.ch
Aboservice: Tel. 031 740 97 93
E-Mail: abo@htr.ch

Die Schweizer Fachzeitung für Tourismus | Avec cahier français

MILESTONE EXCELLENCE IN TOURISM

Echte Impulse

Milestone präsentiert am 5. Juli das neue Hospitality Technology Forum mit Startup-Messe.

Seite 3

ANZEIGE

BADAG GmbH
Alles für Ihr Bad...
GROSSE MENGE, KLEINER PREIS

Feuriger Ring

Spektakuläre Erlebnisgastronomie: Der vom Designer Andreas Reichlin entworfene Feuerring begeistert nebst Hoteliers auch Spitzenköche wie Stefan Wiesner.

Seite 19

Kühle Zimmer

Die Klimaerwärmung erfordert Investitionen in Klimaanlagen. Nicht nur Gäste aus Asien und Übersee, sondern zunehmend auch Europäer erwarten voll klimatisierte Zimmer.

Seite 20 und 21

Hotellerie und Tourismus im Schussfeld

Genf übt Selbstkritik

Pierre Maudet kritisiert Hotellerie und Tourismus in Genf heftig. Und präsentiert neue Ideen.

Der Genfer Regierungsrat Pierre Maudet hat am Dienstag ein Gipfeltreffen für den Genfer Tourismus organisiert. Ziel war die Lancierung einer neuen Vision mit dem Zeithorizont 2022. Als Basis für die Diskussion diente ein sehr kritischer Bericht, welcher Maudets Wirtschaftsdepartement erarbeitet hatte. «Den Luxus der Passivität werden wir uns nicht mehr lange leisten können», äussert sich Maudet in einem Interview mit der htr prononciert. Am Gipfeltreffen hat Pierre Maudet bestätigt, dass Genève Tourisme die Fêtes de Genève nicht mehr organisieren wird. Weiter hat er das Anforderungsprofil für die zu besetzende Stelle des Generaldirektors von Genève Tourisme et Congrès definiert. Ob Maudet seine Initiative zur Verleihung neuer Impulse für den Genfer Tourismus weiter führen kann, ist ungewiss. Denn in den nächsten Wochen werden unter den neu gewählten Regierungsratsmitgliedern die Departemente verteilt. Übrigens führt die Genfer Staatsanwaltschaft im Umfeld von Pierre Maudet eine Untersuchung durch wegen Vorteilsnahme im Zusammenhang mit einer Reise nach Abu Dhabi. lb/dst

Seite 7 und 14

htr-Serie: «Set» by Teufelhof Basel

Raphael Wyniger's Serviced Apartments

Stehenbleiben kommt für Raphael Wyniger nicht in Frage. Der umtriebige Basler Hotelier und begeisterte Marathonläufer erweitert seinen «Teufelhof» und setzt auf ein innovatives Konzept: Serviced Apartments. Im «Set» – so der Name des neuen Hotels – entstehen gleich gegenüber dem «Teufelhof» an bester Lage 36 individuell bewirtschaftete Zimmer und Kleinwohnungen. Das trendige Nischenangebot wird insbesondere Longstay-Gäste aus der Basler Pharma-Branche ansprechen, hofft Wyniger.

Die htr hotel revue begleitet das zukunftsweisende Projekt bis zur geplanten Eröffnung im April 2019. In fünf Beiträgen werden verschiedene Facetten beleuchtet. Im ersten Teil spricht Raphael Wyniger über die wirtschaftlichen Beweggründe und die steinige Entstehungsgeschichte des «Set».

Seite 16 und 17

Mit dem «Set» betritt «Teufelhof»-Direktor Raphael Wyniger Neuland. Aljoscha Thomas/Montage htr

Schnelleres Internet

Balsam für die Seele der Bündner Hoteliers

Zahlreiche Bündner Hotels leiden unter einer schlechten Breitbandabdeckung. Leidtragende sind die Gäste, die mit ihren Geräten schnell im Netz unterwegs sein wollen. Nun ist Besserung angesagt: Die Bündner Regierung will die Erschliessung mit Ultrahochbreitband vorantreiben. nm/dst

Seite 5

Reka lanciert Hybridmodell

Reka-Feriendörfer werden Hotels

Reka-Ferien stehen heute für Familienferien. Das soll auch so bleiben, aber nicht nur: Die Schweizer Reisekasse wandelt ihre 12 Schweizer Feriendörfer und sechs Reka-Ferienanlagen mit bis anhin ausschliesslich Ferienwohnungen in Hybridmodelle aus Hotel und Apartments um. Dafür werden mittelfristig alle Schweizer Betriebe zusätzlich als Hotels klassifiziert und entsprechende Hotelleistungen wie Frühstück und Housekeeping à la carte offerieren. Ziel ist, die Kernzielgruppe Familien mit neuen individuellen Gästegruppen wie Bikern zu ergänzen, erklärt Reka-Ferien-Chef Damian Pfister. Eine in den letzten zehn Jahren markant gesunkene Auslastung bewegt die Reka zu dem Schritt. Vier Feriendörfer sind bereits als Hotels klassifiziert. ggs

Damian Pfister, Geschäftsleiter Reka-Ferien. zvg

Seite 15

Editorial

Fortsetzung einer Erfolgsgeschichte

GERY NIEVERGELT

Der Unternehmer Auf Raphael Wyniger wurde ich schon früh aufmerksam. Er hatte mit der Übernahme und Neupositionierung des Basler Teufelhofs sehr viel riskiert – und gewann. Verdient wurde er zum ersten «Hotelier des Jahres» der Schweiz erkoren. Mit Investitionen im F&B-Bereich erschuf er sich am Rheinknie ein kleines Imperium. Nun will der smarte und stets zurückhaltend auftretende Unternehmer mit dem Bau eines Serviced-Apartment-Hotels die Erfolgsgeschichte fortschreiben. Unser Redaktor Patrick Timmann wird die Realisierung dieses Projekts publizistisch begleiten.

Raphael Wyniger ist nicht der einzige herausragende Unternehmer in der Schweizer Hotellerie. Aber beispielhaft ist sein Denken und Wirken schon. Wir hoffen, unserer Branche mit der Serie wertvolle Impulse vermitteln zu können. (Seite 16 und 17).

Dank an Kollegen Wenn im Frühling jeweils der Wettbewerb um den jährlich vergebenen Schweizer Tourismuspreis Milestone eröffnet wird, ist Publizität willkommen. Als Ausrichter des Preises sind wir natürlich im Lead. Es freut mich jedoch, dass dieses Jahr auch die Kollegen von GastroJournal und travelnews.ch mit Beiträgen zum Innovationspreis mitziehen. Das ist gut für die Sache. Und es zeigt, dass man auch unter Konkurrenten dort, wo es Sinn macht, gut zusammenarbeiten kann. Die Branche ist klein genug.

Kennen Sie unseren täglichen News-Service? Ihre Anmeldung unter

htr.ch

Inhalt

meinung	2–3
thema	4–9
cahier français	10–14
hotel gastro welten	15–21
brands, impressum	27
service	22–27
people	28

ANZEIGE

«Faire Steuern – wie schaffe ich das?»

Wir zeigen Wege.

BOMMER + PARTNER
Treuhandspezialisten für Hotellerie, Gastronomie und Tourismus.

bommer-partner.ch

Neue Technologien und Impulse für die Hoteliers

Mit dem «Hospitality Technology Forum by Milestone» vom 5. Juli im Trafo Baden bringen wir Produkteinnovationen in die Branche.

Gery Nievergelt

Es ist Tempo und Power drin beim Schweizer Tourismuspreis Milestone. Vor zwei Wochen haben wir die Ausschreibung des diesjährigen Wettbewerbs lanciert – mit einer neuen Preiskategorie, dem «Milestone Premiere». Die Jury vergibt ihn an ein aussergewöhnliches oder mutiges Projekt mit Vorbildcharakter und grossem Entwicklungspotenzial. Hier können Sie sich jedoch nicht gesondert bewerben. Voraussetzung ist eine Bewerbung in der Hauptkategorie «Innovation».

Nun haben wir in kurzer Zeit einen Milestone-Event auf die Beine gestellt, der insbesondere auf die Interessen und Bedürfnisse der Hotelbranche zugeschnitten ist. Anstelle des bisherigen «Innovationstages», der vorab dem Erfahrungsaustausch unter Milestone-Gewinnern diente, bringen wir am 5. Juli im Kongresszentrum Trafo Baden Hoteliers und Touristiker, aber auch Unternehmer anderer KMU-Branchen mit rund 25 erfolgreichen Startups zusammen. Dies geschieht einerseits mittels einer Startup-Messe und «Startup-Battles» mit Jury und Saal-Voting, andererseits durch Referate und Panels von Exponenten der Digitalisierung. Es treten unter anderen auf: Johannes Thomas, Geschäftsführer von trivago; Roland Zeller, Business-Angel und Online-Reisepionier; Hotelier Michael Böhler vom Zürcher «Opera»; Simon Lehmann, ex Phocuswright und ex-Interhome; Winnaretta Zina Singer, Head of Innovation Pool der EHL.

Welche Ziele verfolgen wir mit dem «Hospitality Technology Forum» (HTF)? Milestone ist mehr als ein Wettbewerb um die besten Innovationen. Wir haben als Ausrichter zusätzlich den Auftrag, die Innovationskraft der Branche zu fördern. Diesmal setzen wir nun auf Inputs von aussen – im Wissen, dass Innovation im Tourismus weniger über Produkteinnovation, sondern vielmehr über Prozessinnovation erfolgt. Hier spielen Digitalisierung respektive neue Technologien eine zentrale Rolle. Wir wollen der Branche einen Überblick über die neusten technologischen Lösungen in verschiedensten Bereichen ihrer Aktivitäten verschaffen. Durch Inputs von Investoren, welche Venture Capital für Startups zur Verfügung stellen, sowie Unternehmungen, die sich am Markt bereits etablieren konnten, erwarten wir zusätzlich Impulse und einen spannenden Austausch zwischen den wichtigsten Impulsgebern für erfolgreiche Innovation.

Ich erachte es gerade beim globalen Thema Digitalisierung als (überlebens-)wichtig, dass die Branche sich nicht selbst genügt, sondern breit und klug vernetzt agiert. Deshalb freue ich mich, dass wir das HTF gemeinsam mit einem deutschen Unternehmer und Veranstalter durchführen, der hierzulande noch wenig bekannt ist. Ullrich Kastner hat den Event mit Startup-Messe bereits im Rahmen des deutschen Hotelkongresses in Berlin und an der Hotrec-Generalversammlung in Wien tempo- und abwechslungsreich in Szene setzte. Wir waren vor Ort – das Konzept wie auch die Umsetzung haben uns überzeugt.

Programm, Eintrittspreise und Ticketkauf unter htf-zuerich.com **Ermässigung für htr-Abonnenten und Mitglieder von hotelleriesuisse**

Auskunft über das HTF und den Wettbewerb erhalten Sie bei Milestone-Geschäftsführerin Anja Peverelli, 031 370 42 16

Unser Partner beim HTF: Ullrich Kastner arbeitet seit 1996 in der Hotellerie. 2012 gründete er die myhotelshop GmbH. Er lebt in Leipzig. zvg

blickfang

Spaziergang in den Baumkronen

Am 10. Mai 2018 wurde der erste Baumwipfelpfad der Schweiz in Neckertal (SG) eröffnet. Bis zu 50 Meter hoch über dem Waldboden und über eine Länge von rund einem halben Kilometer können die Gäste in unberührter Natur auf einem Holz-Stahl-Konstrukt spazieren und so einzigartige Perspektiven erleben. Der Baumwipfelpfad will sich mit Verpflegungs- Erlebnis- und Informationseinrichtungen als überregional ausstrahlender Höhepunkt für Tagestouristen positionieren.

Foto zvg

htr im netz / sur la toile «Best of» der letzten 14 Tage

meistgeklickt

1 Interne Nachfolge im Hotel-Restaurant Schönbühl Hilterfingen
2 Direktionsehepaar verlässt das «Saratz» in Pontresina
3 «Hirschen» in Wildhaus rüstet sich für die Zukunft
4 «Chedi»-Chefkoch Dietmar Sawyere leitet Restaurants der Andermatt Swiss Alps

les actualités les plus lues

1 Appel aux candidatures pour le «Milestone» 2018
2 Circuits courts longs en bouche: le nouveau luxe du Pont de Brent
3 Le tourisme durable a-t-il sa place en Suisse romande?
4 Etudiants suisses au sommet de la viticulture européenne

Jeronimo Villapana

Der **«Hirschen»** in Wildhaus saniert sämtliche Zimmer für 3,5 Mio. Franken.

Des produits locaux prioritaires au **Pont de Brent**. Guillaume Megevand

htr.ch

«Sion 2026» als Impulsgeber

Nutzen wir die Chance der Winterspiele, um die Digitalisierung in die Regionen zu tragen und die dortige Wirtschaft nachhaltig zu entwickeln.

Lorenzo Schmiedke

Wenn es um die Olympischen und Paralympischen Winterspiele geht, wird es sehr schnell emotional. Kritiker beanstanden – zu Recht – die fehlhafte Planung, Kostenexplosionen oder die Schädigung der Umwelt in der Vergangenheit. Die vergangenen Winterspiele waren in dieser Hinsicht auch keine Leuchttürme. Trotzdem muss differenziert werden. Schliesslich ist die Schweiz nicht China, Südkorea oder Russland, wo aus dem Nichts komplett neue Wintersportanlagen aus dem Boden gestampft wurden. In unserem Land wird seit über 150 Jahren Wintertourismus betrieben. Wir haben die Infrastruktur und das Know-how.

Die Winterspiele sind eine grosse Chance für die Schweiz, besonders für den Tourismus und die regionale Wirtschaft. Denn wir befinden uns im Wandel, und die Winterspiele können als «Fixpunkt» für dessen aktive Mitgestaltung gesehen werden. Globalisierter Wettbewerb, demografischer Wandel, klimatische Veränderungen und neue Technologien sind die Haupttreiber, welche wie Brandbeschleuniger in den nächsten Jahren auf den laufenden Strukturwandel wirken werden.

Nur drei Beispiele: Die traditionellen Wintersportdestinationen, wie die Schweiz, erhalten immer mehr globalen Wettbewerb. Staaten in Osteuropa und Asien bauen den Wintertourismus stark aus. Ausserdem wird 2020 das Segment von über 65-Jährigen in der Schweiz 33,4 Prozent betragen, 2030 bereits 43 Prozent (gemäss Bundesamt für Statistik). In Europa ist die Entwicklung ähnlich. Die touristische Infrastruktur wird sich auch wegen der Demografie in Zukunft anpassen und verändern müssen. Und dann ist da noch die Digitalisierung. Die digitale Transformation verlangt Infrastruktur für schnelles Internet, den Aufbau von Kompetenzen und Fähigkeiten, Räume für Innovationen zu schaffen und vor allem überbetrieblich zu handeln, da immer standortungebunden gearbeitet wird. Der Bund schreibt in seiner neuen Tourismusstrategie: «Olympische Winterspiele im Jahr 2026 in Sion könnten dem Schweizer Tourismus substanzielle Impulse verleihen. Positive Impulse für den Tourismus sind insbesondere bei Themen wie Infrastruktureffekte, Nachfrageeffekte, Qualität, Digitalisierung sowie Unternehmertum und neue Geschäftsmodelle zu erwarten.»

Die Marketingeffekte für die Schweiz wären unbezahlbar. Rund 10 000 Medienschaffende und 400 TV-Sender aus aller Welt würden während Wochen rund 40 000 Stunden Bilder der Schweiz in die Welt ausstrahlen. Im Internet betrüge die Übertragung rund 60 000 Stunden. Dies würde helfen, sich noch besser im globalen Wettbewerb zu positionieren und neue Gästegruppen zu gewinnen.

Nutzen wir die Chance der Winterspiele, um die Digitalisierung in die Regionen zu tragen und die dortige Wirtschaft nachhaltig zu entwickeln, zum Beispiel mit dem Aufbau einer leistungsfähigen digitalen Infrastruktur bis 2026. Somit können Arbeitsplätze langfristig gesichert werden, was die gesamte Schweiz stärkt.

Lorenzo Schmiedke ist Mitglied im Team Wirtschaftspolitik von hotelleriesuisse

htr
12. Juli 2018
Nr. 14
AZA/JAA – 3001 Bern/Berne
Adresse: Monbijoustrasse 130
Postfach, 3001 Bern
Redaktion: Tel: 031 370 42 16
E-Mail: redaktion@htr.ch
Aboservice: Tel. 031 740 97 93
E-Mail: abo@htr.ch

hotel revue

Die Schweizer Fachzeitung für Tourismus | Avec cahier français

SERVICE

STELLENANGEBOTE, IMMOBILIEN, AUS- UND WEITERBILDUNG
21–26

Série d'été

Cet été, hotel revue rend visite à des hôteliers indépendants. Catherine Künzler-Gloor nous raconte ses réalités.
Seite 12

Finanzhilfe

Die Schweizer Berghilfe will ihr Engagement ausserhalb der Landwirtschaft verstärken. Mehr Hotelbetriebe sollen davon profitieren.
Seite 2

Social Media

Im Vergleich zu Facebook nutzen Hoteliers Instagram deutlich zurückhaltender. Dies gilt insbesondere für kleinere Betriebe.
Seite 5

Patrimoine

Les remparts de Fribourg sont enfin ouverts au public. Une offre pour l'instant éphémère.
Seite 14

Erpressungen mit Online-Bewertungen

Der Gast als Diktator

Erpresst der Gast mit Bewertungen tiefere Preise, ist das strafbar. Die Handhabe des Problems bleibt schwierig.

Fast jeder Hotelier ist damit bereits konfrontiert worden: «Erpressungsversuche» der Gäste unter Androhung einer schlechten Online-Bewertung zielen in der Regel darauf ab, bessere Konditionen und Preise zu erwirken. Meist handelt es sich um eine Beschwerde, die langsam ausgebaut wird und schliesslich in einer Bedrohung mündet. Rechtlich ist dieses Gästegebaren strafbar – man spricht hier von «Nötigung» –, trotzdem ist es schwierig, gegen das unseriöse Verhalten vorzugehen: Eine Strafanzeige ist langwierig, ein gerichtlicher Präzedenzfall, der den Hotelier entlastet, steht noch aus und die Online-Plattformen geben sich mal mehr, mal weniger kooperativ. Bei hotelleriesuisse rät man, nicht auf Erpressungsversuche des Gastes einzugehen, Bedrohungsversuche dem Verband aber zu melden. Von einem übergeordneten Vorgehen der Branche gegen die unrechtmässigen Online-Bewertungen erhofft man sich am meisten. «Wir müssen mit den Plattformen effiziente und kreative Lösungen finden», fordert Hôtelière Marija Bucher-Djordjevic vom «Schlüssel», Luzern. alm/gsg
Seite 18 und 19

Vegetarische und vegane Spitzenküche

Ohne Fleisch in der Top-Liga spielen

Mit mariniertem Chicorée zu einem Michelin-Stern und 16 Gault-Millau-Punkten: «Cookie's Cream» in Berlin. Cookies Cream/Lucius von Berlepsch

Berner Tourismus

Temporärer Effekt lässt langsam nach

Die Zweitwohnungsinitiative hatte zu einem Anstieg der Bauinvestitionen in neue Ferienwohnungsobjekte und damit gleichzeitig zu einer touristischen Gesamtnachfrage in allen sechs Destinationen des Kantons Bern geführt. Dieser Effekt lässt laut einer Studie von Rütter Soceco langsam nach. dst
Seite 7

Welcome Hotels

Hotelgruppe kontert Preisdruck

Als «Gemischtwarenladen» bezeichnet Marcel Wohlgemuth, CEO der Welcome Hotels, seine Gruppe, bestehend aus acht Hotels und diversen Serviced Apartments. Diesen Eindruck vermittelt auch ein Besuch der in verschiedenen Schweizer Städten lokalisierten 3- und 4-Sterne-Häuser. Zum Beispiel das «Welcome Inn», Zürich-Kloten, mit seinem 70er-Jahre-Interieur. Zurückhaltende Investitionen gepaart mit «überraschend»» gutem Service sind Wohlgemuth's Antwort auf den steigenden Preisdruck. Ein GOP (entspricht Betriebsergebnis 1) von 24 Prozent ist das Ergebnis. Pragmatisch der Blick in die Zukunft: Da er eine Renditesteigerung in der Hotellerie nicht mehr erwartet, will er künftig das Kerngeschäft mit Mietwohnungen quersubventionieren. gsg
Seite 15

Marcel Wohlgemuth, CEO der Welcome Hotels. Jeronimo Vilaplana

Editorial

Milestone: Nach dem Forum der Wettbewerb

GERY NIEVERGELT

Bewegung In nur vier Monaten haben wir mit dem Hospitality Technology Forum by Milestone (HTF) einen an Inputs und technologischen Innovationen reichen Event auf die Beine gestellt, der bei den rund 250 Teilnehmenden wie auch den zahlreich erschienenen Journalisten sehr gut ankam. Wir kommen auf den Seiten 3 und 28 auf das Ereignis vom vergangenen Donnerstag im Trafo Baden zurück.
Gleichzeitig blicken wir voraus: Herzstück des von der htr und hotelleriesuisse ausgerichteten Schweizer Tourismuspreises ist der Wettbewerb. Auch in diesem Jahr können Sie als Touristiker oder Hotelier darauf hoffen, für Ihre innovativen und nachhaltig erfolgreich umgesetzten Projekte mit einem Milestone ausgezeichnet zu werden. Voraussetzung ist in der Hauptkategorie «Innovation» die eingereichte Bewerbung. Sie haben hierfür noch Zeit bis 31. August. Alle benötigten Informationen und Unterlagen finden Sie auf htr-milestone.ch.
Prozessinnovationen Speziell erwähnen möchte ich an dieser Stelle den Milestone-Nachwuchspreis. Um auf die Kandidatenliste zu gelangen, benötigen kreative, clevere Jungunternehmer/-innen oder Mitarbeitende einen «Götti», der sie vorschlägt. Mit Blick darauf, dass unsere Branche eher mit Prozessinnovationen denn mit Produkteinnovationen glänzen kann, durfte ich am HTF feststellen: Es mangelt ganz gewiss nicht an geeigneten Kandidatinnen und Kandidaten.

Kennen Sie unseren täglichen News-Service? **Ihre Anmeldung unter**
htr.news

Inhalt

meinung	2–3
thema	4–9
cahier français	10–14
hotel gastro welten	15–20
brands, impressum	22
people	27–28

ANZEIGE

htr
9. August 2018
Nr. 16
AZA/JAA – 3001 Bern/Berne
Adresse: Monbijoustrasse 130
Postfach, 3001 Bern
Redaktion: Tel: 031 370 42 16
E-Mail: redaktion@htr.ch
Aboservice: Tel. 031 740 97 93
E-Mail: abo@htr.ch

hotel revue

Die Schweizer Fachzeitung für Tourismus | Avec cahier français

SERVICE

STELLENANGEBOTE, IMMOBILIEN, AUS- UND WEITERBILDUNG

26–29

31. August

Der Countdown läuft: Die Bewerbungen für den Schweizer Tourismuspreis Milestone können noch eingereicht werden bis und mit 31. August.
htr-milestone.ch

Impact

Mit Switzerland Global Enterprise fördert CEO Daniel Küng den Export und erzielt für den Schweizer Tourismus positive Effekte.
Seite 2

Nachhaltigkeit

Mit einer neuen Plattform will die UNWTO die nachhaltige Entwicklung fördern – mit Hilfe der Schweiz.
Seite 6

Trend

Jahrgangs-Sardinen aus der Dose erobern derzeit die Restaurants.
Seite 15

Neues Lehrjahr 2018/2019

Sorgenkind Nachwuchs

Drastisch weniger Lernende, die bald wieder aussteigen. Doch Lehrabbruch muss nicht sein.

Zu Beginn des neuen Lehrjahres sind im Schweizer Gastgewerbe noch über 900 Lehrstellen offen. In den letzten zehn Jahren ist die Zahl der Kochlernenden um fast ein Drittel gesunken, in Deutschland hat sich die Zahl der Auszubildenden im gleichen Zeitraum halbiert, was die hiesige Situation weiter verschärft. Fachleute erwarten in den nächsten Jahren keine Verbesserung der Situation. Im Gegenteil: In der Saisonhotellerie leidet man unter dem höheren Lohnniveau der Städte, und auch im Ausland verdienen Köche inzwischen besser.

Die Zahl der Bewerber scheint also auf lange Sicht begrenzt, umso wichtiger ist es, jene, die sich für eine Ausbildung im Gastgewerbe entscheiden, auch in der Branche zu halten. Für den Verbleib in der Grundbildung sind jedoch nicht harte Fakten wie Lohn oder Arbeitszeit entscheidend, sondern «Wohlfühlfaktoren» wie Sozialisation und das Erleben positiver Emotionen, zeigt die Forschung. Hotelgruppen, die auf diese Schiene setzen, haben Erfolg: So konnte H-Hotels mit gezielten Massnahmen die Abbruchquote in den letzten drei Jahren halbieren. ggs
Seite 16 und 17

Hitzewelle hat die Schweiz im Griff

Gäste suchen kühlere Alternativen

Brunnen sorgen für erfrischendes Nass. In Basel etwa ist das Baden in den städtischen Brunnen erlaubt. Seite 4. Keystone/Jean-Christophe Bott

Genève

L'absence de fêtes aura un impact hôtelier

Les hôteliers genevois redoutaient de passer l'été sans manifestation touristique phare. Leur président Thierry Lavalley confirme dans une interview que l'absence de fêtes aura un impact. «Je crains que la clientèle moyen-orientale parte plus tôt lorsqu'elle s'apercevra du manque d'animation.» lg
Page 14

Boomender Radsport

Im E-Bike steckt viel Potenzial

Sie sind eine genuss- und ausgabefreudige Zielgruppe, von denen sich die Hoteliers viel versprechen: die der E-Biker. Hotellerie und Ferienregionen bauen derzeit ihr Angebot aus, um der wachsenden Nachfrage gerecht zu werden. «In Zukunft werden sie einen grossen Teil der Gäste im Sommer ausmachen», ist der Lenker Hotelier Oliver Zolin überzeugt. Und nicht nur sie: Der ganze Radsport boomt. Verbier will sich künftig als Hauptstadt der Mountainbiker profilieren. Ein dreitägiges Festival soll E-Mountainbike als Breitensport positionieren, um ein breiteres Gästesegment anzusprechen. Das Wallis wartet mit der «Wallis Velo Tour» mit insgesamt 740 Kilometern, 25 Aufstiegen und zehn Etappen vom Obergoms bis zum Genfersee neu mit einer Rennvelo-Route auf, die der Walliser Radrennprofi Steve Morabito ausgearbeitet hat. Im Gespräch mit der htr hotel revue konstatiert er: «Die Bedürfnisse der Velofahrer werden immer mehr wahrgenommen.» Schweiz Tourismus hat mit der Kampagne «Ride the Alps» das Velo in den Fokus ihrer Sommerkampagne gestellt und will damit die Schweiz weltweit als top Velodestination positionieren. fee
Seite 12 und 13 sowie Seite 20

Editorial

htr.ch/fr: Die Romandie hat ihre eigene Seite

GERY NIEVERGELT

Online Seit zwei Monaten erscheinen sowohl unsere Website wie auch der täglich versandte Newsletter in neuer Aufmachung. Nun haben wir mit der Realisierung einer ausschliesslich französischsprachigen Seite ein weiteres Etappenziel erreicht. Unter der URL-Adresse htr.ch/fr finden unsere Leserinnen und Leser aus der Romandie nicht nur die News vom Tag, sondern auch Beiträge aus ihrer Region. Ich freue mich sehr, dass wir trotz knapper Ressourcen diesen zusätzlichen Service bieten können, und danke den beteiligten Kolleginnen und Kollegen herzlich für den Effort. Gleichzeitig möchte ich an dieser Stelle eines nicht verhehlen: Mir ist bewusst, dass wir aus wirtschaftlichen Gründen sowohl im Print wie digital unsere Leserinnen und Leser aus der italienischsprachigen Schweiz benachteiligen (müssen). Zwar berichten wir regelmässig über den Tourismus und die Hotellerie im Tessin. Aber leider finden Sie diese Beiträge jeweils im deutschsprachigen Teil.

Hitzewelle Was gibt es Schöneres, als in der Schweiz Ferien zu machen! Denn das Wetter erfüllt derzeit alle Wünsche. Wer es heiss mag, badet in der Gluthitze der Städte; wer die Sommerfrische vorzieht, erholt sich in den Bergregionen. Das ist gut für die Bahnen und die Ferienhotellerie! Und sollte es wieder einmal regnen, wollen wir nicht jammern. Wenigstens nicht gleich am ersten Tag … (Seite 4)

Kennen Sie unseren täglichen News-Service? **Ihre Anmeldung unter**
htr.news

Inhalt

meinung	2–3
thema	4–9
cahier français	10–14
hotel gastro welten	15–20
brands, impressum	22
people	27–28

ANZEIGE

htr
20. September 2018
Nr. 19
AZA/JAA – 3001 Bern/Berne
Adresse: Monbijoustrasse 130
Postfach, 3001 Bern
Redaktion: Tel: 031 370 42 16
E-Mail: redaktion@htr.ch
Aboservice: Tel. 031 740 97 93
E-Mail: abo@htr.ch

hotel revue

Die Schweizer Fachzeitung für Tourismus | Avec cahier français

SERVICE
STELLENANGEBOTE, IMMOBILIEN, AUS- UND WEITERBILDUNG
23–26

Hospitality Technology Forum

Save the date
Mittwoch, 26 Juni '19
Bitte reservieren Sie sich schon heute das Datum für die Neuauflage des Hospitality Technology Forums HTF mit Startup-Messe.

Swiss Skills
Rückblick auf den Grossevent: Tipps von der Olympiasiegerin und die Branchensieger-Bilder.
Seite 6 und 28

Urgestein
htr-Gespräch mit Theo Schnider, Promotor und Direktor der «Biosphäre Entlebuch».
Seite 2

Obstbrand
Chef de Bars entdecken Obstler wie Kirsch und Williams als Zutaten für ihre Kreationen.
Seite 15

Customer Centric Pricing

Der persönliche Preis

Es ist die nächste Stufe der Preispolitik: Der Gast, nicht mehr das Produkt, bestimmt den Preis.

Klassisch orientiert sich der Preis am Produkt. Nicht so beim Customer Centric Pricing. Hier entscheiden die Bedürfnisse des Gastes und die Situation die Preisgestaltung. Beispiele: Ein Businessgast ist in der Regel bereit, mehr zu zahlen als ein Leisuregast. Und ein Gast, der viel Geld ausgibt, ist an Rabatten nicht interessiert. Von der Personalisierung des Preises versprechen sich Hoteliers, die Customer Centric Pricing testen, viel: Eine höhere Loyalität der Stammgäste, mehr Direktbuchungen, bessere Positionierung am Markt. Noch ist für ein Hotel die individuelle Festlegung des Wertes eines Zimmers nicht komplett über eine Software möglich. Aber die Technik ist auf dem Weg dorthin. Die Buchungsplattformen machen es bereits vor: Dank zahlreicher Kundendaten praktizieren diese bereits heute ein differenziertes Power-Pricing. Fachleute sehen gerade im Customer Centric Pricing eine Chance für Hoteliers, sich gegenüber der Marktmacht der Plattformen zu behaupten. Roman Migliorato von der Living-Circle-Gruppe ist überzeugt: «Wer den Gast kennt, gewinnt das Spiel.» gsg
Seite 17

Marketingoffensive

Lugano will mehr Deutschschweizer

Aufgrund der Veränderungen des Finanzplatzes will sich Lugano als «Stadt des Genusses» und der Kultur positionieren. Seite 7 swissimage/C. Schuerpf

Hotels im Benchmark

Luxushotels mit grösstem RevPar-Plus

Im ersten Halbjahr 2018 steigerten Schweizer Stadthotels den RevPar um 3 Prozent. Das STR-Benchmarking zeigt weiter: Mit einem Plus von 8 Prozent hatten die Luxushotels die Nase vorn. Auch Midscale & Economy-Hotels arbeiteten gut: In Zürich holten sie ein Zimmerpreis-Plus von 14 Prozent. gsg
Seite 20

Fête des vignerons

Partenartiat hôtelier prometteur

La billetterie de la Fête des vignerons vient d'ouvrir via la plateforme de réservation de Montreux-Vevey Tourisme. Mais les hôteliers, en tant que partenaires privilégiés de la Confrérie des vignerons, pouvaient déjà offrir près de 9000 packages en chambre double depuis quelques semaines. «Nous nous attendons à une très forte demande. Je pense que tous nos établissements afficheront complet», prédit Estelle Mayer, présidente de la Société des hôteliers. Le Grand Hôtel du Lac de Vevey se réjouit d'avoir déjà enregistré des réservations venant des Etats-Unis en vue de l'événement qui aura lieu du 18 juillet au 11 août 2019. «Il était évident que nous devions nous impliquer fortement dans la Fête des vignerons», dit Luc Califano, directeur général du Grand Hôtel du Lac. cj/aca

Luc Califano, directeur du Grand Hôtel du Lac. M. Franklin

Page 12

Editorial

Milestone: Die Jury wählt aus 75 Bewerbungen

GERY NIEVERGELT

Milestone-Jurierung Diese Woche fallen die Entscheidungen beim Schweizer Tourismuspreis Milestone Excellence in Tourism, der nachhaltig und erfolgreich umgesetzte Innovation unserer Branche auszeichnet. Die von Ruth Metzler-Arnold präsidierte Jury sichtet und beurteilt die eingereichten Projekte und entscheidet über Nominationen und Gewinner. 75 Unternehmer und Organisationen haben sich in diesem Jahr beworben, die grosse Mehrzahl in der Hauptkategorie «Innovation». Darunter befinden sich erfreulicherweise viele kleinere Betriebe. Es zeigt sehr schön, dass gerade Prozessinnovationen nicht notwendigerweise von einem (grossen) Budget abhängig sind.

Bekanntgabe der Nominationen
Wer in den Kategorien «Innovation» und «Nachwuchs» nominiert ist und somit auf den Gewinn eines Milestone hoffen darf, erfahren Sie am kommenden **Donnerstag, dem 27. September,** über unseren Newsletter (htr.news) und htr.ch, zeitnah auch durch weitere (Branchen-) Medien. Geheim bleiben vorerst die Gewinner für das «Lebenswerk» und den «Milestone Premiere». In dieser neu geschaffenen Kategorie wird aus dem Pool der Bewerbungen für die «Innovation» ein Projekt ausgewählt, das nach Meinung der Jury über grosses Potenzial verfügt und Vorbildcharakter aufweist. Alle Preisträger werden verkündet an der Feier vom 13. November im Kursaal Bern.

Kennen Sie unseren täglichen News-Service? **Ihre Anmeldung unter**
htr.news

Inhalt

meinung	2–3
thema	4–9
cahier français	10–14
hotel gastro welten	15–20
impressum	17
people	23–24

ANZEIGE

Milestone 2018

Das sind die Nominierten für den MILESTONE 2018

Aus 75 Bewerbungen hat die Jury acht Projekte in der Kategorie Innovation und drei Projekte für den Nachwuchs-Preis nominiert. Das Finale findet am 13. November 2018 im Kursaal Bern statt.

Am 13. November 2018 wird im Kursaal Bern zum 19. Mal die feierliche MILESTONE-Verleihung über die Bühne gehen.

Am 13. November 2018 wird im Kursaal Bern zum 19. Mal die feierliche MILESTONE-Verleihung über die Bühne gehen.

Die Jury hat in einer zweitätigen Sitzung alle Nominierungen für den Schweizer Tourismus-Preis vorgenommen. Aus 68 eingereichten Projekten in der Kategorie Innovation haben es deren acht in die Endauswahl geschafft. In der Kategorie Nachwuchs wurden drei Bewerbungen für das Finale nominiert. Am 13. November 2018 wird im Kursaal Bern zum 19. Mal die feierliche MILESTONE-Verleihung über die Bühne gehen.

MILESTONE. EXCELLENCE in TOURISM
Der MILESTONE ist der Schweizer Tourismuspreis. Er wird von der htr hotel revue und hotelleriesuisse verliehen und vom Staatssekretariat für Wirtschaft SECO im Rahmen des Innotour-Förderprogramms unterstützt. Der Schweizer Tourismus-Verband STV ist Branchenpartner des MILESTONE.
www.htr-milestone.ch.

Zum ersten Mal wird die Jury mit dem Preis «MILESTONE Premiere» ein Projekt auszeichnen, das sie mit einem originellen, überraschenden oder mutigen Ansatz überzeugt hat. Das Projekt verfügt über grosses Potential zur Weiterentwicklung und weist Vorbildcharakter auf. Um den Spezialpreis konnte man sich nicht separat bewerben. Der Gewinner erhält eine Preissumme im Wert von 5000 Franken in Form von Förderangeboten. Zudem wird am 13. November auch das beliebte «Lebenswerk» ausgezeichnet. Der MILESTONE ist mit insgesamt 32‘500 Franken dotiert. Der «MILESTONE. EXCELLENCE IN TOURISM» wird seit dem Jahr 2000 an besonders innovative Projekte und Persönlichkeiten im Schweizer Tourismus verliehen.

Für den Milestone 2018 haben sich insgesamt 75 Projekte aus allen Landesteilen beworben. Die siebenköpfige Jury unter dem Vorsitz von Ruth Metzler-Arnold hat die folgenden Projekte nominiert:

Die acht Nominierten in der Kategorie Innovation:

- **Web-Plattform Barrierefreie Ferien, Reisen Schweiz / Claire & George Stiftung**
  Claire & George lanciert die erste Web-Plattform für barrierefreie Ferien in der Schweiz. Neben der Vermittlung von barrierefreien Hotels und Hotel-Spitex-Leistungen werden barrierefreie Ausflugsziele und buchbare barrierefreie Touren entlang der Grand Tour of Switzerland angeboten. www.claireundgeorge.ch

- **reCIRCLE – Der Einfall für weniger Abfall / reCIRCLE AG**
  reCIRCLE unterstützt Takeaway-Betriebe sowie Konsumentinnen und Konsumenten dabei, Unmengen an Verpackungsmaterial zu sparen, indem sie wiederverwendbare reBOXen anbietet. www.recircle.ch

- **Die erste Solar-Akku unterstützte Bahn der Welt / Staubern AG**
  Seit April 2018 fährt eine Solar-Akku betriebene Luftseilbahn auf den Staubern, im Wandergebiet Alpstein Appenzell. Es ist die weltweit erste batteriebetriebene Seilbahn. www.staubern.ch

- **KITRO – Simplifying Food Waste Management / KITRO**
  KITRO bietet Hotels, Restaurants und Kantinen eine innovative Lösung zur Reduzierung vermeidbarer Lebensmittelabfälle. Die Abfälle werden automatisch erfasst und können danach ausgewertet und analysiert werden. www.kitro.ch

- **Spielerlebnis Walensee – Das Entdecker Abenteuer / Verein Spielerlebnis Walensee**
  Spielerlebnis Walensee ist eine einzigartige Inszenierung, welche sechs Themenspielplätze rund um den Walensee mit Hilfe der Walensee-Schifffahrt zu einem spannenden Entdecker-Abenteuer für die ganze Familie verknüpft. www.spielerlebnis-walensee.ch

- **«Raus aus der Komfortzone» / FunkySoulFood GmbH**
  Bereits zum dritten Mal haben 30 Lernende unter der Leitung von René Schudel und 10 Coaches das Backstage Catering der Rockstars und VIPs des Greenfield Festivals übernommen. www.reneschudel.ch

- **Reviews: Von der Reklamation zur Reklame-Aktion / re:spondelligent GmbH**
  Das Projekt unterstützt Betriebe beim aktiven Management von Online-Bewertungen. Einerseits werden alle Online-Bewertungen zusammengefasst, andererseits wird ein individueller Antwortservice geboten. www.respondelligent.com

- **«Fiore di pietra» auf dem Monte Generoso / Ferrovia Monte Generoso SA**
  Die «Fiore di pietra» ist ein architektonisches Meisterwerk des renommierten Architekten Mario Botta auf dem Monte Generoso auf 1'704 Metern Höhe. www.montegeneroso.ch

Die drei Nominierten in der Kategorie Nachwuchs:

- **Patrick Eugster / Geschäftsführer Erlebnis Waldegg AG**
  Patrick Eugster hat im Frühling 2017 den Betrieb Erlebnis Waldegg von seinen Pateneltern übernommen. www.waldegg.ch

- **Laura Stauffer und Sandro Bianchin / Teilhaber und Geschäftsführer der Genusspecht GmbH und Restaurant Lokal**
  Die beiden Absolventen der HF Thun haben in Biel ihren ersten Betrieb «Lokal» eröffnet, welcher bei der lokalen Bevölkerung gut ankommt. www.lokal-biel.ch

- **Stefan Furrer, Jasmina Kahrimanovic, Lisa Pomari und Nicolas Cerclé / Sapori&Dissapori**
  Die vier jungen Bewerber sind die Organisatoren der «Street Food Village» im Tessin sowie die Gründer der Internetseite «Sapori&Dissapori», welche zur Bewertung von Restaurants im Tessin dient. www.saporiedissapori.ch

Was zeichnet die nominierten Projekte und Personen aus?
Die Begründungen der Jury für die diesjährigen MILESTONE-Nominationen lesen Sie in der nächsten Ausgabe der htr hotel revue vom 4. Oktober 2018.

Publiziert am Donnerstag, 27. September 2018 Milestone | Milestone 2018 | Nominierung

htr hotel revue

4. Oktober 2018
Nr. 20
AZA/JAA – 3001 Bern/Berne
Adresse: Monbijoustrasse 130
Postfach, 3001 Bern
Redaktion: Tel: 031 370 42 16
E-Mail: redaktion@htr.ch
Aboservice: Tel. 031 740 97 93
E-Mail: abo@htr.ch

Die Schweizer Fachzeitung für Tourismus | Avec cahier français

125 ans
L'EHL fête son anniversaire avec quantité de projets pour l'avenir.
Magazine

ANZEIGE

Bergbahnen
SBS-Direktor Alexander Bernhard zu den Herausforderungen der Branche.
Seite 2

Unter Druck
Savognin braucht zwingend grössere Wertschöpfung.
Seite 7

Sans handicap
Le tourisme vaudois s'associe à Pro Infirmis, afin de valoriser des accès pour tous.
Page 14

Umkämpfter Online-Reisemarkt

TripAdvisors Antwort

Google & Co. graben TripAdvisor langsam das Wasser ab. Nun schlägt die Plattform zurück.

TripAdvisor ist unter Zugzwang. Früher galten seine Nutzerbewertungen als *die* Orientierungshilfe bei Buchungen von Hotels oder Restaurants. Doch inzwischen beinhalten praktisch sämtliche Online-Buchungsplattformen, soziale Netzwerke und auch Google eine Fülle von Reisebewertungs- und Feedback-Funktionen, die dem User als Wegweiser auf seiner Customer Journey dienen. Auf seinem ureigensten Terrain herausgefordert, will TripAdvisor nun seinerseits in fremden Gewässern fischen: Bis Ende Jahr soll sich die Bewertungsplattform zum sozialen Netzwerk für Reisen transformieren, um so dem wachsenden Einfluss ihrer Konkurrenten Paroli zu bieten. Laut Experten ein folgerichtiger wie folgenreicher Entscheid, dem sich die Branche stellen muss.

Unabhängig von den angekündigten Expansionsplänen üben Hoteliers Kritik an TripAdvisor. Viele fühlen sich den Gästebewertungen ausgeliefert und beklagen mangelnde Hilfsbereitschaft der Plattform bei willkürlich abgegebenen Negativbewertungen. Die Bewältigungsstrategien der Hoteliers fallen unterschiedlich aus. pt/lg

Seite 3, 4 und 16

Die Nominierungen für den Innovationspreis Milestone 2018

Excellence in Tourism

Die Milestone-Jury vor dem Matterhorn: Jürg Balsiger, André Lüthi, Jürg Stettler, Jury-Präsidentin Ruth Metzler-Arnold, Nadia Fontana-Lupi, Daniel F. Lauber und Thomas Steiner. Chantal Niklaus

Elf herausragende Projekte und Bewerbungen in den Kategorien «Innovation» und «Nachwuchs» hat die Milestone-Jury an der zweitägigen Klausur in dem von Jury-Mitglied Daniel F. Lauber geführten Mountain Boutique Resort Cervo in Zermatt nominiert. Prominent vertreten sind diesmal kleinere Betriebe mit begrenzten Ressourcen, die mit cleveren (Prozess-)Innovationen überzeugten, und Start-ups, die technologische Lösungen für die Branche entwickelten.

Wer die diesjährigen Gewinner des von htr hotel revue und hotelleriesuisse ausgerichteten und vom Seco im Rahmen von Innotour unterstützten Innovationspreises sind, wird am 13. November im Berner Kursaal bekannt. Dann werden auch die Preisträger in der neuen Kategorie «Milestone Premiere» und der Kategorie «Lebenswerk» geehrt. gn

Seite 8 und 9 sowie 15

Kaffee-Trends

Anforderungen an Kaffeequalität steigen

«Die Anforderungen an die Kaffeequalität sind derzeit enorm», warnte Barista-Meister Milo Kamil am «htr-tischgespräch» zu «Kaffee und Tassenbeilagen». Ob letztere den Genuss beflügeln oder obsolet sind, darüber war sich die Diskussionsrunde uneins. Und: Shopröster sind klar im Trend. gsg

Seite 18 bis 21

Investorensuche der Saastal Bergbahnen

Gruppe Schröcksnadel steigt ein

Aufgrund der angespannten Finanzlage und der sich abzeichnenden Liquiditätsengpässe im Verlaufe des kommenden Winters benötigen die Saastal Bergbahnen einen neuen Investor. Dieser konnte nun mit der Gruppe Schröcksnadel mit Sitz in Innsbruck gefunden werden, wie gestern an einer Medienkonferenz in Bern erklärt wurde. Die Gruppe Schröcksnadel wird neue grösste Einzelaktionärin der Saastal Bergbahnen AG und will dringend benötigtes neues Kapital in der Höhe von 12 Millionen Franken in die Gesellschaft einbringen. Bisher grösster Einzelaktionär war Edmond Offermann. Die Gruppe Schröcksnadel hat die Option, Offermanns Aktien in den nächsten Jahren zu übernehmen.

Für die ausserordentliche Generalversammlung vom 29. Oktober 2018 sind neben Statutenänderungen eine Kapitalherabsetzung von 50 Prozent und gleichzeitige Kapitalerhöhung von 6,2 Mio. Franken sowie die Auflösung von Reserven traktandiert. Damit sollen die per 31. 7. 2018 angesammelten Verlustvorträge von 8,2 Mio. Franken beseitigt werden und anderseits dringend notwendige Abschreibungen vorgenommen werden. dst

Seite 11

Editorial

Good News vom Bürgenstock und aus Zermatt

GERY NIEVERGELT

Tourismus im Schaufenster Kurz nach der Bekanntgabe ihrer Rücktritte haben die Bundesräte Doris Leuthard und Johann Schneider-Ammann touristische Grossanlässe besucht. Der Wirtschaftsminister war Gast bei der offiziellen Eröffnung des Bürgenstock-Resorts. Noch höher hinauf stieg oder gondelte die Verkehrsministerin. Sie nahm auf fast 3000 Metern oberhalb Zermatt an der Einweihung der weltweit höchsten 3S-Seilbahn teil. Damit brachten die beiden scheidenden Magistraten noch einmal zum Ausdruck, wie wichtig unsere Branche für die Volkswirtschaft ist – gerade in den Alpen und Voralpen.
Die beiden Events sind deshalb auch Thema in dieser Ausgabe. Ich selbst war an der Seilbahn-Einweihung dabei und ein weiteres Mal beeindruckt von der Innovationskraft und dem starken Unternehmertum, welche die Destination Zermatt immer weiter vorantreiben (Seite 5).
Meine Kollegin Gudrun Schlenczek wiederum nimmt die opulent angerichteten Feiern auf dem Bürgenstock zum Anlass, eine erste Bilanz zu ziehen. Schliesslich ist das nun offiziell eröffnete komplexe Bergresort teilweise bereits ein Jahr in Betrieb und hat es – etwas gar schnell – bei GaultMillau bereits zum «Hotel des Jahres» gebracht.
Wie läuft es auf dem traditionsreichen Ausflugsberg bei Luzern? Das grosse Interview mit Bürgenstock-GM Robert P. Herr lesen Sie auf Seite 17.

Kennen Sie unseren täglichen News-Service? **Ihre Anmeldung unter**

htr.news

Inhalt

meinung	2–3
thema	4–11
cahier français	12–16
hotel gastro welten	17–25
brands, impressum	26
people	31–32

ANZEIGE

«Seniorchef spielen oder ganz aussteigen?»

Wir zeigen Wege.

BOMMER + PARTNER
Treuhandspezialisten für Hotellerie, Gastronomie und Tourismus.
bommer-partner.ch

Milestone – Excellence in Tourism: Die Nominationen 2018

Nominierte in der Kategorie «Innovation»

«Fiore di pietra» auf dem Monte Generoso

Ein Leuchtturm für das ganze Tessin

Die «Fiore di pietra» ist ein architektonisches Meisterwerk des renommierten Schweizer Architekten Mario Botta auf dem Monte Generoso auf 1704 Metern Höhe mit zwei Restaurants und Konferenzräumen.

Begründung der Jury:
Die «Fiore di pietra» ist ein Leuchtturm für das Tessin. Mario Botta hat ein einmaliges Bauwerk an einem aussergewöhnlichen Ort erstellt, mit Aussicht auf den Luganer See und den Alpenkamm bis nach Mailand. Der Bau hat über die Kantons- und Landesgrenze hinaus Wellen geschlagen und ist ein Magnet für die Region. Die steigenden Gäste- und Umsatzzahlen bestätigen, dass der eingeschlagene Weg richtig ist.

montegeneroso.ch / Ferrovia Monte Generoso SA, Lorenz Brügger, Direktor

Die erste batteriebetriebene Seilbahn der Welt

Kleinunternehmer mit Mut und Ausdauer

Seit April 2018 fährt eine mit Solarakku unterstützte Luftseilbahn auf den Staubern im Wandergebiet Alpstein Appenzell. Es ist die weltweit erste batteriebetriebene Seilbahn.

Begründung der Jury:
Ein Bergwirt und Kleinunternehmer hat mit Mut und Hartnäckigkeit, Ausdauer und Cleverness ein nicht einfach umzusetzendes Projekt verwirklicht und damit eine neue und interessante Attraktion für Touristen geschaffen. Er übernimmt in seiner unternehmerischen Tätigkeit Verantwortung und setzt mit der durch Solarakkus unterstützten Seilbahn seine Aktivitäten und die Grundphilosophie des nachhaltigen Wirtschaftens fort. Bereits vorher war das Gasthaus CO_2-neutral.

staubern.ch / Staubern AG, Daniel Lüchinger, Bergwirt

Der kluge Einfall für weniger Abfall

Entwicklung einer Branchenlösung

Das Jungunternehmen aus Bern reCIRCLE unterstützt Take-away-Betriebe sowie Konsumentinnen und Konsumenten dabei, Unmengen an Verpackungsmaterial zu sparen, indem es wiederverwendbare reBOXen anbietet.

Begründung der Jury:
Take-away ist ein anhaltend starker Trend; die Zahl derjenigen, die sich auswärts verpflegen, nimmt ständig zu. Mehrwegkonzepte kennt man von Grossveranstaltungen wie Open Airs. Für Gastrobetriebe im Tagesgeschäft gibt es noch nichts Vergleichbares. Nun geht reCIRCLE über den einzelnen Betrieb hinaus und bietet im Take-away-Business eine Branchenlösung an.

recircle.ch / reCicle AG, Jeannette Morath, Geschäftsleiterin

Spielerlebnis Walensee mit Entdecker-Abenteuer

Lokale Geschichten gekonnt verknüpft

Spielerlebnis Walensee ist eine einzigartige Inszenierung, welche sechs Themenspielplätze rund um den Walensee mit Hilfe der Walensee-Schifffahrt zu einem spannenden Entdecker-Abenteuer für die ganze Familie verknüpft.

Begründung der Jury:
Das Projekt schafft ein Erlebnis, basierend auf bereits existierenden lokalen Besonderheiten. Alle Orte werden mit seiner Geschichte in den Gesamtkontext gestellt und per Schiff miteinander verbunden. Familien sind begeistert, Kinder und Erwachsene erleben einen abwechslungsreichen Tag. Das Projekt, das starken Bezug auf die lokalen Gegebenheiten nimmt, könnte für andere Regionen adaptiert werden (Übertragungseffekt).

spielerlebnis-walensee.ch / Verein Spielerlebnis Walensee, Monika Heeb

Web-Plattform für barrierefreie Ferien

Barrierefreie Reisen durch die Schweiz

Claire & George lanciert die erste Web-Plattform für barrierefreie Ferien in der Schweiz. Neben der Vermittlung von barrierefreien Hotels und Hotel-Spitex-Leistungen werden barrierefreie Ausflugsziele und buchbare barrierefreie Touren entlang der Grand Tour of Switzerland angeboten.

Begründung der Jury:
Das Projekt bietet einer aufgrund des demografischen Wandels wachsenden Zielgruppe eine neue Dienstleistung. Neben der Vermittlung von barrierefreien Hotels werden auf der Web-Plattform diverse Services angeboten. Die Stiftung Claire & George kreiert für alle beteiligten Seiten eine Win-win-Situation und nutzt auf kluge Weise bereits existierende Strukturen.

claireundgeorge.ch / Claire & George Stiftung, Susanne Gäumann

Von der Reklamation zur Reklame-Aktion

Wertvolle Unterstützung für den Hotelier

Das Projekt unterstützt Betriebe beim aktiven Management von Online-Bewertungen. Einerseits werden alle Online-Bewertungen zusammengefasst, andererseits wird ein individueller Antwortservice geboten.

Begründung der Jury:
Die wachsende Zahl an Online-Reviews auf verschiedenen Kanälen stellt insbesondere kleinere Unternehmen vor neue Herausforderungen. Das Projekt zeigt dem Kunden auf einer Plattform eine Übersicht über alle Online-Bewertungen. Zudem werden individuelle Beantwortungen vorbereitet, die durch den Kunden geprüft und anschliessend freigegeben werden. Das Angebot des innovativen Start-ups besticht durch Convenience und ist einfach anwendbar.

respondelligent.com / re:spondelligent GmbH, Alexander Zaugg, Gründer

ANZEIGE

Nominierte in der Kategorie «Nachwuchs»

Simplifying Food Waste Management

Mit Technologie gegen Food Waste

KITRO bietet Hotels, Restaurants und Kantinen eine innovative Lösung zur Reduzierung vermeidbarer Lebensmittelabfälle. Die Abfälle werden automatisch erfasst und können danach ausgewertet und analysiert werden.

Begründung der Jury:
KITRO ist ein junges Start-up mit Drive, das sich mit Food Waste einem enorm wichtigen Thema der Gastronomie annimmt. Das Unternehmen bietet eine technologiegekoppelte Lösung, welche einfach installiert werden kann und das Personal bei der Arbeit nicht behindert. Die Software ermöglicht eine detaillierte Auswertung und hilft damit dem Unternehmen, Problembereiche zu erkennen und Kosten zu sparen.

kitro.ch / KITRO, Anastasia Hofmann, Co-Founder

«Raus aus der Komfortzone»

Lernende werden zu Kleinunternehmern

Bereits zum dritten Mal haben in diesem Jahr 30 Lernende unter der Leitung des TV-Kochs und Kochbuchautors René Schudel und zehn Coaches das Backstage Catering der Rockstars und VIPs des Greenfield Festivals in Interlaken übernommen.

Begründung der Jury:
Das spannende Praxisbeispiel zeigt auf, wie man junge Menschen für die Gastrobranche motivieren kann. Die Lernenden übernehmen Verantwortung und werden für einige Tage zu Kleinunternehmern, wie dies im Lehralltag nicht möglich wäre. Dies kann nur durch eine erfolgreiche Kooperation verschiedener Leistungsträger erreicht werden. Zudem wird das Volunteering an Grossevents aufgewertet.

reneschudel.ch / FunkySoulFood GmbH, René Schudel, Geschäftsführung

Patrick Eugster / Geschäftsführer Erlebnis Waldegg AG

Erneuerer in Zermatt und im Kanton Appenzell

Patrick Eugster, Jahrgang 1986, schloss 2016 an der HF Thun den Bildungslehrgang zum «dipl. Hôtelier-Restaurateur HF» ab. Danach positionierte er das Hotel Matthiol in Zermatt neu und begleitete den gesamten Umbau. Im Frühjahr 2017 übernahm Patrick Eugster von seinen Paten den in der Region gut verankerten Gastrobetrieb «Erlebnis Waldegg» in Teufen, den er seitdem erfolgreich weiterentwickelt.

Begründung der Jury:
Patrick Eugster führt als Gastgeber die reichhaltige Erlebniswelt der «Waldegg» mit vier Gastronomie-Konzepten und immer neuen Aktivitäten. Man darf gespannt sein auf die kulinarische und touristische Weiterentwicklung im «Erlebnis Waldegg».

waldegg.ch

Laura Stauffer und Sandro Bianchin / Teilhaber und Geschäftsführer

Ein junges Powerteam, das viel Herzblut investiert

Die beiden Absolventen der HF Thun (Sandro Bianchin ist gelernter Koch, Laura Stauffer spezialisierte sich im Bereich Human Resources und arbeitete unter anderem im Hotel Victoria Jungfrau) haben in Biel ihren ersten Betrieb «Lokal» eröffnet.

Begründung der Jury:
Die beiden HF-Absolventen haben mit Mut und Kreativität in Biel etwas bewegt. Ihre frischen Ideen verknüpfen sie mit einem soliden Restaurant/Bar-Konzept. Dabei mischen sie Trends aus der internationalen Gastronomie mit Regionalität, Kunst und Design. Laura Stauffacher und Sandro Bianchin arbeiten mit viel Herzblut in ihrem Betrieb.

lokal-biel.ch

Stefan Furrer, Jasmina Kahrimanovic, Lisa Pomari und Nicolas Cerclé

Mit Unternehmergeist viel bewegt im Kanton Tessin

Die vier jungen Bewerber sind die Organisatoren des «Street Food Village» im Tessin sowie die Gründer der Internetseite «Sapori & Dissapori», welche zur Bewertung von Restaurants im Tessin dient.

Begründung der Jury:
Vier junge Menschen haben das immense gastronomische Potenzial des Tessins erkannt, aber gleichzeitig festgestellt, dass dieses im Internet nicht entsprechend abgebildet wurde. Mit ihrer Plattform haben sie diesen Mangel nun behoben. Zudem sind sie Veranstalter des «Street Food Village», das seit Oktober 2016 sechsmal stattfand und insgesamt 25 000 Besucher anlockte. Mit diesen beiden Projekten haben die vier einen grossen Unternehmergeist bewiesen.

saporiedissapori.ch

PUBLIREPORTAGE

Die 5 schlimmsten Fehler bei der Adresspflege

Veraltete Kundenadressen sind ein echter Geldfresser. Denn Rechnungen, Werbebriefe und andere wichtige Sendungen, die ihre Empfänger nicht erreichen, lösen unnötige Druck- und Portokosten aus. Heute ist es für Hotels und Restaurants einfacher denn je, Fehler bei der Adresspflege zu vermeiden.

Fehler 1: Adressen zu selten aktualisieren
Viele Gastrounternehmen überprüfen ihre Adressdaten nur unregelmässig. Stattdessen sollten sie die Adressen vor jedem grossen Versand aktualisieren. Besonders schnell erledigen sie das mit dem Onlinedienst «Adresspflege Online» der Schweizerischen Post (siehe Infobox).

Fehler 2: Adressen mehrfach ablegen
Oft nutzen Hotels und Restaurants verschiedene Datenquellen für ihre Adressdatenbanken und legen die Daten an mehreren Orten ab. Dies führt zu Doubletten und somit zu unnötigen Kosten durch Mehrfachversand. Der Onlinedienst «Adresspflege Online» schafft doppelt Abhilfe: Erstens überprüft er Adressdaten auf Doubletten. Zweitens können Gastrounternehmen ihre Adressdaten zentral speichern, sodass alle Mitarbeitenden auf die gleichen Daten zugreifen.

Fehler 3: Keine verantwortliche Person bestimmen
Für eine hohe Adressqualität empfiehlt es sich, einen Qualitätsprozess zu definieren, der die wichtigsten Fragen zur Adresspflege beantwortet: Wer aktualisiert wie häufig welche Adressen mit welchem Instrument? Nur wenn die zuständigen Mitarbeitenden klar bestimmt sind, nehmen sie sich die nötige Zeit für die Adresspflege, die im Arbeitsalltag sonst leicht untergeht.

Unnötiger Aufwand: Wenn Hotels und Restaurants ihre Adressen zu selten aktualisieren, müssen sie nach einem grösseren Versand meist viele Retouren verarbeiten.

Fehler 4: Mitarbeitende ungenügend instruieren
Datenqualität ist eine Führungsaufgabe. Deshalb müssen Führungskräfte ihren Mitarbeitenden vermitteln, wie wichtig gepflegte Adressdaten sind und was jeder im Team dazu beitragen kann.

Fehler 5: Retouren nicht verarbeiten
Selbst mit gut gepflegten Adressdaten lassen sich einzelne Retouren kaum vermeiden. Umso wichtiger ist es, sie rasch zu verarbeiten. Dabei hilft den Gastrounternehmen eine nützliche Funktion von «Adresspflege Online»: Hier lassen sich auch einzelne Adressen aktualisieren.

Adressen kostenlos überprüfen

Der Onlinedienst «Adresspflege Online» der Schweizerischen Post macht es Hotels und Restaurants besonders leicht, ihre Adressdaten regelmässig zu überprüfen und zu aktualisieren. Sie können bis 300 000 Adressen zur Kontrolle hochladen. Die Post meldet kostenlos zurück, wie viele davon nicht korrekt sind. Zusammen mit der Analyse erhalten die Nutzer eine Offerte für das Bereinigen aller fehlerhaften Adressen. Sind sie damit einverstanden, erteilen sie der Post per Mausklick den Aktualisierungsauftrag. Sie können ihre Adressdaten aber auch direkt online ablegen und fortlaufend aktualisieren lassen. Dabei werden die Adressen jede Nacht geprüft.

Weitere Informationen:
www.post.ch/adresspflege-online

Milestone – Excellence in Tourism: les nominés 2018

Onze candidats dans la course

Voici les projets nominés au Milestone 2018: huit dans la catégorie Innovation et trois dans la catégorie Relève. Les gagnants seront récompensés le 13 novembre, à Berne.

TRADUCTION RÉGIS GOBET/LAETITIA GRANDJEAN

Les huit nominés dans la catégorie «Innovation»:

«Fiore di pietra» sur le Monte Generoso

Le «Fiore di pietra», chef-d'œuvre de Mario Botta, est construit sur le Monte Generoso, à 1704 m d'altitude. Parfaitement intégré au paysage, il abrite un restaurant, une salle d'exposition et de conférence, un self-service et une terrasse. Les tours du «Fiore di pietra» offrent une vue à 360 degrés sur la Plaine du Pô, le lac de Lugano et les Alpes.

Avis du jury: Il s'agit d'un projet phare pour le Tessin. Cette œuvre architecturale unique de Mario Botta, située dans un lieu hors du commun, a fait parler d'elle au-delà des frontières cantonales et nationales.

Représenté par: Ferrovia Monte Generoso SA, Lorenz Brügger, directeur.
montegeneroso.ch

Premier téléphérique solaire au monde

Depuis avril 2018, le premier téléphérique solaire au monde amène les randonneurs sur l'Alpstein, en Appenzell. Passionné de Tesla, Daniel Lüchinger a voulu appliquer des systèmes d'entraînement durables à un téléphérique. Son restaurant d'altitude, alimenté à l'aide d'énergie neutre en CO_2, a encore renforcé motivation. Le bureau d'ingénierie Planing de Ruggel a été le seul à lui faire confiance.

Avis du jury: Un petit entrepreneur est parvenu à réaliser un projet ambitieux, avec courage, persévérance et intelligence. Il développe ses activités en restant fidèle à sa philosophie de base, visant une économie durable.

Représenté par: Staubern SA, Daniel Lüchinger, restaurateur de montagne.
staubern.ch

reCIRCLE – pour moins de déchets

reCIRCLE aide les take-away et les consommateurs à réduire la quantité d'emballages. Les reBOX peuvent être nettoyées plus de 100 fois, puis recyclées. Dès le huitième nettoyage, la reBOX présente un meilleur bilan écologique que la plus «verte» des vaisselles à usage unique. Elle insuffle aux consommateurs un comportement écologique au quotidien.

Avis du jury: On connaissait la vaisselle à consigne dans les open air, mais aucune solution similaire, généralisée, n'avait encore été appliquée aux take-away, alors que ce mode de consommation se trouve en pleine expansion.

Représenté par: reCIRCLE SA, Jeannette Morath, directrice.
recircle.ch

KITRO, une solution au Food Waste

La start-up KITRO propose aux hôtels, restaurants et cantines une solution innovante pour réduire les déchets alimentaires, toujours plus nombreux. Un appareil et un logiciel mesurent et identifient les aliments, avant d'établir des rapports sur le volume et la nature des déchets, qui peuvent ainsi être réduits, permettant de réaliser des économies.

Avis du jury: Cette solution technologique répond à une problématique extrêmement importante pour la gastronomie, quelle que soit la taille de l'entreprise.

Représenté par: KITRO, Anastasia Hofmann, co-fondatrice.
kitro.ch

Six trophées seront remis le 13 novembre prochain. Yanik Gasser

«Sortir de sa zone de confort»

Pour la troisième fois, 30 apprentis ont pris en charge le backstage catering des rockstars et des VIPs du Greenfield Festival d'Interlaken: 800 repas servis sous la direction du chef René Schudel et dix coaches. Les apprentis ont livré une prestation de qualité qui a incité certaines stars à revenir au festival.

Avis du jury: Ce projet exemplaire démontre comment on peut motiver les jeunes pour la restauration en leur confiant des responsabilités et en faisant d'eux de petits entrepreneurs. Une situation inédite et une expérience passionnante.

Représenté par: FunkySoulFood Sàrl, René Schudel, direction.
reneschudel.ch
greenfieldfestival.ch

Aventure familiale au Walensee

Expérience unique reliant six lieux ludiques, Spielerlebnis Walensee invite toute la famille à vivre l'aventure, avec croisière à la clé. Chaque poste évoque un thème régional, le tout relié par une histoire. Un passionnant jeu de devinettes et de recherches, révélant au final une image globale de la destination.

Avis du jury: Destiné aux familles, ce projet offre une expérience basée sur les particularités de la région, tout en privilégiant le transport en bateau.

Représenté par: Société Spielerlebnis Walensee, Monika Heeb, présidente, et Rolf Blumer, directeur.
spielerlebnis-walensee.ch

Voyager en Suisse sans barrière

Claire & George lance la première plateforme web pour des vacances sans barrière en Suisse. Elle regroupe une sélection des meilleurs hôtels, un filtre de 22 critères dont «Hotelspitex», des services facilement réservables ou encore des excursions le long du Grand Tour de Suisse.

Avis du jury: Ce nouveau service complet, réservable en ligne, est adapté à un groupe-cible croissant, du fait du changement démographique.

Représenté par: Fondation Claire & George, Susanne Gäumann, directrice.
claireundgeorge.ch

Reviews: de la réclamation à l'action

Les avis en ligne sont cruciaux pour qui cherche un hôtel, un restaurant ou une activité. La société re:spondelligent aide les établissements à les gérer par deux services: une application qui résume et analyse les évaluations et un service de réponse.

Avis du jury: Cet outil facilement utilisable offre un soutien professionnel aux petits entrepreneurs pour qui les avis en ligne représentent un sérieux défi.

Représenté par: re:spondelligent Sàrl, Alexander Zaugg, fondateur et CEO
respondelligent.com

Les trois nominés dans la catégorie «Relève»:

Patrick Eugster

Directeur de Erlebnis Waldegg SA.

Cuisinier de formation, Patrick Eugster a travaillé dans divers hôtels avant de rejoindre l'Ecole hôtelière de Thoune. La transformation, puis la direction de l'Hôtel Matthiol à Zermatt fut son premier gros défi. Il a repris l'établissement Erlebnis Waldegg (AR) de ses parrains, début 2017.

Avis du jury: Après avoir repositionné l'Hôtel Matthiol, Patrick Eugster déploie ses idées au sein de l'Erlebnis Waldegg. Son projet d'y développer quatre concepts gastronomiques est prometteur.
waldegg.ch

Laura Stauffer et Sandro Bianchin

Associés et directeurs de Genussspecht sàrl et Restaurant Lokal

Tous deux diplômés de l'Ecole hôtelière de Thoune, le cuisinier Sandro Bianchin et Laura Stauffer, spécialiste RH, entre autres à l'Hôtel Victoria Jungfrau, ont ouvert leur premier établissement, le restaurant-bar «Lokal», à Bienne.

Avis du jury: La créativité et la fraîcheur de ces deux passionnés apportent du renouveau à Bienne. Le concept marie la scène culturelle au F&B, avec une dimension régionale et internationale.
lokal-biel.ch

Sapori&Dissapori: quatuor prometteur

Gestionnaire de «Sapori&Dissapori» et organisateur du «Street Food Village»

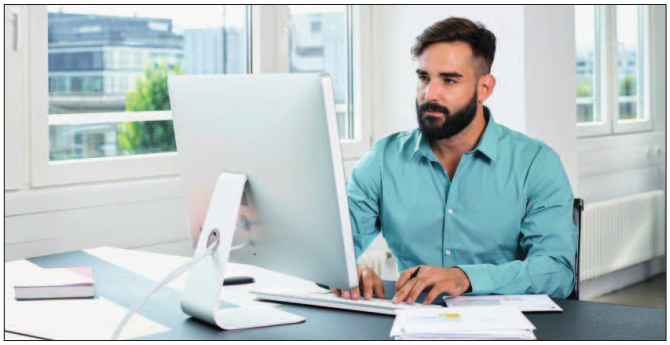
Stefan Furrer, Jasmina Kahrimanovic, Lisa Pomari et Nicolas Cerclé ont créé le site «Sapori&Dissapori» qui permet d'évaluer les restaurants au Tessin et informe sur les prix, la cuisine et l'ambiance. Ils organisent aussi le «Street Food Village», manifestation où l'on déguste des produits locaux.

Avis du jury: Ils ont reconnu l'immense potentiel gastronomique du Tessin en lui offrant une plateforme de visibilité. L'organisateur du «Street Food Village» se démarque par le choix de lieux palpitants. En six éditions, il a drainé 25 000 personnes.
saporiedissapori.ch

PUBLIREPORTAGE

Les cinq pires erreurs en matière de traitement d'adresses

Les adresses clients obsolètes constituent de vrais gouffres financiers. En effet, les factures, lettres publicitaires et autres envois importants qui ne parviennent pas à destination génèrent des frais d'impression et de port totalement inutiles. De nombreux hôtels et restaurants négligent pourtant le traitement d'adresses bien que cette opération n'ait jamais été aussi simple.



Une charge inutile: si les hôtels et les restaurants actualisent leurs adresses trop rarement, ils doivent fréquemment traiter de nombreux retours après une expédition importante.

Erreur 1: actualiser les adresses trop rarement
Le principe: les adresses devraient être actualisées au moins avant chaque expédition importante. Les entreprises disposent d'un moyen particulièrement rapide pour cela: le service en ligne «Traitement d'adresses en ligne» de la Poste (voir Infobox).

Erreur 2: enregistrer les adresses plusieurs fois
Les entreprises utilisent souvent différentes sources de données pour leurs bases de données d'adresses et enregistrent les données en plusieurs endroits de manière décentralisée. Cela génère des doublons et des coûts inutiles en raison des expéditions multiples. Le service «Traitement d'adresses en ligne» vérifie les doublons au niveau des données d'adresses.

Erreur 3: ne pas définir de personne responsable
Pour bénéficier d'une qualité élevée des adresses, il est recommandé de définir un processus qualitatif qui répond aux principales questions relatives au traitement d'adresses: qui actualise à quelle fréquence quelles adresses et avec quel instrument?

Erreur 4: ne pas instruire suffisamment les collaborateurs
La qualité des données est une tâche de gestion. C'est la raison pour laquelle les cadres doivent transmettre à leurs collaborateurs l'importance des données d'adresses à jour et la manière dont chacun peut y contribuer au sein de l'équipe.

Erreur 5: ne pas traiter les retours
Même si les données d'adresses sont bien gérées, il n'est guère possible d'éviter certains retours dans le cas d'une expédition importante. Il est d'autant plus important de traiter ces retours. Pour cela, les entreprises peuvent recourir à une fonction utile du service «Traitement d'adresses en ligne»: il est possible d'actualiser également certaines adresses. Pour ce faire, il suffit de compléter les champs avec les données d'adresse connues et de vérifier l'adresse en question.

Vérification gratuite des adresses

Le service en ligne «Traitement d'adresses» de la Poste facilite grandement aux hôtels et aux restaurants la vérification et l'actualisation régulières de leurs données d'adresse. Ils peuvent télécharger jusqu'à 300 000 adresses pour contrôle. Le service en ligne de la Poste indique gratuitement le nombre d'adresses incorrectes à actualiser. Analyse détaillée à l'appui, les utilisateurs reçoivent une offre pour la mise à jour de toutes les adresses incorrectes. S'ils l'acceptent, ils transmettent leur ordre d'actualisation à la Poste d'un simple clic. Ils peuvent également déposer leurs données d'adresses en ligne et en demander l'actualisation en continu.

Informations complémentaires: www.poste.ch/traitement-adresses-en-ligne

htr.ch

MILESTONE 2018

Premieren auf ganzer Linie

Die Schweizer Tourismusbranche hat am Dienstagabend ihre innovativsten Projekte und Köpfe ausgezeichnet. Auch sonst war an der Milestone Preisverleihung 2018 vieles neu.

Die diesjährigen Sieger vom MILESTONE.

Bild: Olivier Geissbühler

So viel Jugend, so viele Frauen, das gab es noch nie!» Die Freude von Gastgeber Gery Nievergelt am Ende der gelungenen Milestone-Preisverleihung war greifbar. Tatsächlich war die starke Präsenz von jungen, mehrheitlich weiblichen Vertreterinnen am Dienstagabend auf der Bühne des Berner «Kursaals» nicht zu übersehen.

Milestone. Excellence in Tourism
Der Milestone ist der Schweizer Tourismuspreis. Er wird von der «htr hotel revue» und hotelleriesuisse verliehen und vom Staatssekretariat für Wirtschaft SECO im Rahmen des Innotour-Förderprogramms unterstützt. Der Schweizer Tourismus-Verband STV ist Branchenpartner des Milestone.
www.htr-milestone.ch (http://www.htr-milestone.ch)

Für eine Branche, die mit chronischen Nachwuchsproblemen kämpft, und eine Zeit, in der die Gleichberechtigung der Geschlechter mit Nachdruck eingefordert wird, war die Milestone-Preisverleihung 2018 ein Glanzlicht und eine Premiere zugleich. Und dies in mehrfacher Hinsicht: Zum ersten Mal moderierte «Happy Day»-Moderatorin Kiki Maeder durch den Abend. Auch Anja Peverelli trat in ihrer Rolle als Milestone-Geschäftsführerin zum ersten Mal ins Scheinwerferlicht. In einem humorvollen Schlagabtausch thematisierten beide die offensichtliche Schwangerschaft von Peverelli: Der Milestone sei wohl ein «durch und durch fruchtbarer Auftrag», witzelte Maeder, was Peverelli augenzwinkernd bejahte. Die Branche sei in der Tat eine sehr lebendige, «da kann es schon mal vorkommen, dass es über das berufliche Engagement hinausgeht und die Nachwuchsförderung in den privaten Bereich einfliesst». Frauenpower pur.

Ausgezeichnete Projekte für junge und benachteiligte Menschen
Nachwuchs und Familie stehen denn auch im Zentrum des diesjährigen Gewinners in der Hauptkategorie «Innovation». Aus insgesamt 68 eingereichten Projekten erkor die siebenköpfige Jury unter Leitung von Ex-Bundesrätin Ruth Metzler-Arnold das «Spielerlebnis Walensee – Das Entdecker-Abenteuer» zum Sieger. Das Projekt inszeniert und verknüpft sechs Themenspielplätze rund um den Walensee zu einem Gesamterlebnis für die ganze Familie. Mit an Bord sind die Walensee-Schifffahrt sowie fünf Gemeinden und die lokale Tourismusorganisation. «Ein Flohhaufen», beschrieb Laudator Otto Jolias Steiner, Inhaber der Steiner Sarnen Schweiz AG, die Ausgangslage. Aber man habe sich zusammengerauft, was in der kleinteiligen Schweiz keine Selbstverständlichkeit sei. Diese Vorbildfunktion erkannte auch die Jury. «Das Projekt, das starken Bezug auf die lokalen Gegebenheiten nimmt, hat das Potenzial, in anderen Regionen adaptiert zu werden», heisst es in der Begründung. Der Preis ist mit 10 000 Franken dotiert. «Die Geschichte ist nicht fertig», stellte die Präsidentin des Vereins Spielerlebnis Walensee, Monika Heeb-Lendi, bereits in Aussicht.

Junge Menschen prägen auch das zweitplatzierte Projekt, «Raus aus der Komfortzone» der FunkySoulFood GmbH. Bereits drei Jahre in Folge haben 30 Lernende unter der Leitung des TV-Kochs und Kochbuchautors René Schudel das Backstage Catering der Rockstars und VIPs des Greenfield Festivals in Interlaken übernommen. In den Augen von Roman Pfammatter ein absolut essenzielles Projekt. «Nur so können wir die Jugend an die Herausforderungen des Berufs heranführen. Ich kenne kein vergleichbares Projekt», lobte der Laudator und Geschäftsleiter von Artistpool. René Schudel, der den mit 7500 Franken dotierten Preis stellvertretend für sein gesamtes Team entgegennehmen durfte, freute sich über die Anerkennung. Nirgends tauchten die Lernenden besser in die harte, aber hochspannende Realität des Gastgewerbes ein als bei einem Rock-Festival. «Es wird scharf geschossen. Der Lehrling wird nicht geschont. Aber das direkte Feedback der Menschen macht Freude.» Das beste Beispiel dafür lieferte der Bassist der Red Hot Chilli Peppers, als er der Lehrlings-Küche den Vorzug vor dem Standardverpflegungsangebot des Festivals gab. Wenn das Ergebnis selbst «hochsensible Konstrukte» wie Musiker überzeuge, dann sei der Qualitätsbeweis zweifelsfrei erbracht, ist sich Schudel sicher.

Platz drei ging an die «Web-Plattform barrierefreie Ferien, Reisen Schweiz» der Stiftung Claire & George. Die Plattform ermöglicht Menschen mit Einschränkungen aus allen Altersgruppen erholsame Ferien – selber geplant und organisiert – entlang der ebenfalls Milestone-prämierten «Grand Tour of Switzerland». Das sei auch 2018 noch nicht die Norm, erklärte Susanne Gäumann, Geschäftsleiterin bei Claire & George. Denn der Teufel stecke im Detail: Zwar gebe es heute bereits zahlreiche barrierefreie Angebote in der Schweiz, die Bedürfnisse der Gäste seien jedoch überaus unterschiedlich, die Kombination der Dienstleistungen somit eine organisatorische Herausforderung. «Viele reisen immer an den gleichen Ort, weil sie dort bereits gute Erfahrungen gemacht haben und keine negativen Überraschungen wollen», erklärte Paralympics-Sieger Heinz Frei das Dilemma. Die neue Plattform mit schweizweit 500 Ferienoptionen biete nun auch Menschen mit Einschränkungen eine breite Auswahl an einfach buchbaren Angeboten. «Das ist gelebte Inklusion.» Der Preisgeld beträgt 5000 Franken.

Innovation in der Gastrobranche und ein Freigeist
Den «Nachwuchs»-Preis erhielten Laura Stauffer und Sandro Bianchin von der Genussspecht GmbH. Die beiden Absolventen der Hotelfachschule Thun haben in Biel ihren ersten Betrieb, «Lokal», eröffnet. Der Jury gefiel, dass die beiden ihre frischen Ideen mit einem soliden Konzept verknüpfen. Sie vermischten Kulturelles mit Essen und Trinken aus der ganzen Welt und schafften es, verschiedene Kulturen zu verbinden. Gleichzeitig schrieben sie aber der Regionalität von Speisen und Getränken eine hohe Bedeutung zu. «Zwei spannende Persönlichkeiten, die in kurzer Zeit mit Mut und Kreativität in Biel und der Region etwas bewegt haben und mit viel Herzblut im Betrieb arbeiten», so die Jury. Laudator und Hotelfachschuldirektor Christoph Rohn sieht die beiden Jungunternehmer bereits auf gutem Weg, Hotelier-Legende Cäsar Ritz das Wasser zu reichen. Dieser habe sich nämlich zu Beginn seiner Laufbahn vernichtenden Tadel seines Patrons eingehandelt – und wäre zu seiner Zeit ganz sicher nicht für einen Nachwuchspreis nominiert worden. Stauffer und Bianchin gaben das Lob umgehend an ihr Team weiter: «Es braucht viele Menschen im Hintergrund, die zum Erfolg beitragen, die man aber nicht sieht.»

Als Gewinner des 2018 zum ersten Mal vergebenen Milestones «Premiere» – für noch ganz junge, erfolgsversprechende Projekte – wurde KITRO auserkoren. Unter dem Motto «Simplifying Food Waste Management» hilft die innovative Lösung Gastrobetrieben dabei, Lebensmittelabfälle unter dem Einsatz von High-Tech zu vermeiden und so Kosten zu sparen. Hinter dem Konzept stecken zwei blutjunge EHL-Absolventinnen: Anastasia Hofman und Naomi Mackenzie. Beide freuten sich sichtlich über den «coolen Preis».

Den Schlusspunkt setzte dieses Jahr der Milestone für das «Lebenswerk». Wie gewohnt, aber heuer fast schon ungewöhnlich, ging der Preis an einen «älteren, weissen» Mann. Reto Gurtner, Gründer und Geschäftsführer der Weissen Arena Gruppe in Laax, verkörpert Kreativität und Innovationsgeist wie kaum ein anderer im Tourismus. «Reto Gurtner entwickelte die Weisse Arena Gruppe zu einem der innovativsten Unternehmen der Branche», lobt die Jury. «Wenn mir jemand sagt, etwas ist unmöglich, dann reizt es mich besonders», beschreibt der Ausgezeichnete seinen Drive. Die Heimat sieht er kritisch: «Die Schweiz durchzuschütteln würde uns gut tun. Wir haben das Potenzial, sind aber etwas bünzlig geworden.» Die rund 600 geladenen Branchenpersönlichkeiten nahmen es nicht persönlich und spendeten Applaus.

Die Bildergalerie des Events finden Sie hier (https://www.htr.ch/story/der-milestone-event-in-bildern-22275.html).

Die Preisträger:

Monika Heeb, Präsidentin vom Verein Spielerlebnis Walensee.

Bild: htr hotel revue

1. Preis «Innovation»: Spielerlebnis Walensee - Das Entdecker Abenteuer, Vertreten durch: Verein Spielerlebnis Walensee, Monika Heeb, Präsidentin und Rolf Blumer, Geschäftsführer Spielerlebnis Walensee ist eine einzigartige Inszenierung, welche sechs Themenspielplätze rund um den Walensee mit Hilfe der Walensee-Schifffahrt zu einem spannenden Entdecker-Abenteuer für die ganze Familie verknüpft. Die Jury ist sich einig, dass das Projekt ein Erlebnis schafft, basierend auf bereits existierenden lokalen Besonderheiten. Alle Orte werden mit ihrer Geschichte in den Gesamtkontext gestellt und per Schiff miteinander verbunden. Familien sind begeistert, Kinder und Erwachsene erleben einen abwechslungsreichen Tag. Das Projekt, das starken Bezug auf die lokalen Gegebenheiten nimmt, hat das Potenzial, in anderen Regionen adaptiert zu werden.

René Schudel, Geschäftsführer FunkySoulFood GmbH.

Bild: htr hotel revue

2. Preis «Innovation»: «Raus aus der Komfortzone», Vertreten durch: FunkySoulFood GmbH, René Schudel, Geschäftsführung

Bereits zum dritten Mal haben in diesem Jahr 30 Lernende unter der Leitung des TV-Kochs und Kochbuchautors René Schudel und zehn Coaches das Backstage Catering der Rockstars und VIPs des Greenfield Festivals in Interlaken übernommen. «Das spannende Praxisbeispiel zeigt auf, wie man junge Menschen für die Gastrobranche motivieren kann», urteilt die Jury über das Projekt. Die Lernenden übernehmen Verantwortung und werden für einige Tage zu Kleinunternehmern, wie dies im Lehralltag nicht möglich wäre. Dies kann nur durch eine erfolgreiche Kooperation verschiedener Leistungsträger erreicht werden. Zudem wird das Volunteering an Grossevents aufgewertet.

Susanne Gäumann, Geschäftsführerin der Stiftung Claire&George.

Bild: htr hotel revue

3. Preis «Innovation»: Web-Plattform barrierefreie Ferien, Reisen Schweiz, Vertreten durch: Claire & George Stiftung, Susanne Gäumann, Geschäftsleiterin
Claire & George lanciert die erste Web-Plattform für barrierefreie Ferien in der Schweiz. Neben der Vermittlung von barrierefreien Hotels und Hotel-Spitex-Leistungen werden barrierefreie Ausflugsziele und buchbare barrierefreie Touren entlang der Grand Tour of Switzerland angeboten. Die Jury befindet, dass das Projekt einer aufgrund des demografischen Wandels wachsenden Zielgruppe eine neue Dienstleistung bietet. Neben der Vermittlung von barrierefreien Hotels werden auf der Web-Plattform diverse Services angeboten. «Die Stiftung Claire & George kreiert für alle beteiligten Seiten eine Win-win-Situation und nutzt auf kluge Weise bereits existierende Strukturen», erklärt die Jury.

Naomi MacKenzie und Anastasia Hofmann vom Startup Kitro.

Bild: htr hotel revue

Gewinner «Premiere»: Kitro -– Simplifying Food Waste Management, Vertreten durch: Kitro SA, Anastasia Hofmann, Geschäftsleitung

Kitro bietet Hotels, Restaurants und Kantinen eine innovative Lösung zur Reduzierung vermeidbarer Lebensmittelabfälle. Die Abfälle werden automatisch erfasst und können danach ausgewertet und analysiert werden. Der Jury ist Kitro als junges Start-up mit Drive aufgefallen, das sich mit Food Waste einem enorm wichtigen Thema der Gastronomie annimmt. Das Unternehmen bietet eine technologiegekoppelte Lösung, welche einfach installiert werden kann und das Personal nicht in seiner Arbeit stört. Die Software ermöglicht eine detaillierte Auswertung und hilft damit dem Unternehmen, Problembereiche zu erkennen und Kosten zu sparen. Die Jury ist überzeugt, dass unabhängig von der Grösse des Unternehmens dieses Projekt einen Nutzen in der Reduktion von Lebensmittelabfällen bietet.

Laura Stauffer und Sandro Bianchin von der Genussspecht GmbH.

Bild: htr hotel revue

Gewinner «Nachwuchs»: Laura Stauffer und Sandro Bianchin, Teilhaber und Geschäftsführer, Genussspecht GmbH und Restaurant Lokal

Die beiden Absolventen der HF Thun (Sandro Bianchin ist gelernter Koch, Laura Stauffer spezialisierte sich im Bereich Human Resources) haben in Biel ihren ersten Betrieb «Lokal» eröffnet, welcher bei der Bevölkerung gut ankommt. Der Jury gefiel, dass die beiden ihre frischen Ideen mit einem soliden Restaurant/Bar-Konzept verknüpfen. Sie vermischen Kulturelles mit Essen und Trinken aus der ganzen Welt und schaffen es, verschiedene Kulturen zu verbinden, schreiben aber gleichzeitig der Regionalität von Speisen und Getränken eine hohe Bedeutung zu. Laura und Sandro sind zwei spannende Persönlichkeiten, die in kurzer Zeit mit Mut und Kreativität in Biel und der Region etwas bewegt haben und mit viel Herzblut im Betrieb arbeiten.

Reto Gurtner, Geschäftsführer Weisse Arena.

Bild: htr hotel revue

Gewinner «Lebenswerk»: Reto Gurtner

Reto Gurtner führt seit über 20 Jahren die Weisse Arena Gruppe und hat in dieser Zeit zahlreiche Innovationen vorangetrieben und das Unternehmen stetig ausgebaut. Stets hat er den Blick nach vorne gerichtet und sich für den zukünftigen Kunden interessiert. Unter Reto Gurtner entwickelte sich die Weisse Arena Gruppe zu einem der innovativsten Unternehmen der Branche. Die Milestone-Jury würdigt Reto Gurtner mit der Auszeichnung für sein jahrzehntelanges Engagement in Flims Laax Falera und das ständige Streben nach Erneuerungen. Er hat das Resort-Denken in der Schweiz eingeführt und zahlreiche Innovationen erfolgreich umgesetzt.

Patrick Timmann
Publiziert am Mittwoch, 14. November 2018

htr.ch

MILESTONE 2018

Jung, weiblich, sozial und ökologisch engagiert

Chefredaktor Gery Nievergelt über die Entwicklung des Schweizer Tourismuspreises.

Die Initiantinnen des Startups Kitro sind jung, weiblich und ökologisch engagiert: Naomi MacKenzie (mitte), Anastasia Hofmann (r.) und Moderatorin Kiki Maeder.

Bild: Olivier Geissbühler

Spektakulär, wie sich der Schweizer Tourismuspreis innert wenigen Jahren entwickelt hat, ohne dass die Wettbewerbsbedingungen gross geändert worden wären. Auch wenn jeder Jahrgang speziell ist, weil der Wettbewerb stark von den eingereichten Projekten abhängig ist, war es an der Preisverleihung vom Dienstag offensichtlich: Die nachhaltig und erfolgreich umgesetzte Innovation wird auch in der Tourismusbranche mehr und mehr geprägt durch die junge, mit den modernen Technologien vertraute Generation, durch selbstbewusste Frauen und Organisationen, die ihr soziales oder ökologisches Engagement mit einbringen. Ob auf der Bühne, im Publikum oder beim anschliessenden Get-together: So jung, weiblich und engagiert war der von htr und hotelleriesuisse ausgerichtete Preis noch nie.

Dazu beigetragen hat die neue, Mut und Kreativität belohnende Kategorie «Milestone Premiere». Und es ist das Verdienst der unabhängigen Jury. Sie hat die Zeichen der Zeit erkannt und klug gewichtet und entschieden.

Was sich bei dieser Preisverleihung nicht geändert hat: Der Anlass ist top organisiert. Beeindruckt hat dies auch die Fernseh-Moderatorin Kiki Maeder, die ein erstes Mal – und überzeugend – durch den Abend führte. Jung, weiblich, engagiert. Beim Milestone 2018 passte einfach alles zusammen.

Gery Nievergelt
Publiziert am Mittwoch, 14. November 2018

htr.ch

Prix suisse du tourisme

Des aires de jeux au Walensee remporte le Milestone

L'Aventure-exploration au Walensee (SG/GL) remporte le premier prix du Milestone. La cérémonie de remise des prix s'est tenue hier soir au Kursaal de Berne.

Les lauréats du Milestone 2018, lors de la cérémonie de remise de prix, au Kursaal de Berne.
Bild: Olivier Geissbühler

La cérémonie de remise des prix du Milestone – prestigieuse distinction dans la branche du tourisme – s'est distinguée par des personnalités et des projets passionnants provenant des quatre coins de la Suisse. Près de 600 décideurs venant du tourisme, de l'économie et de la politique ont fêté au Kursaal à Berne les lauréats dans les catégories «Innovation», «Première», «Relève» et «Œuvre d'une vie». Le prix suisse du tourisme est décerné par l'htr hotel revue et hotelleriesuisse. La soirée était animée pour la première fois par Kiki Maeder.

1er prix «Innovation»: Aventure-exploration au Walensee – l'expérience de jeu
Représenté par : Association Spielerlebnis Walensee, Monika Heeb, présidente, et Rolf Blumer, directeur
L'Aventure-exploration au Walensee est une mise en scène unique qui s'articule autour de six aires de jeux à thème bordant le Walensee. Réalisée avec la collaboration de la compagnie de navigation du Walensee, elle fait vivre une formidable expérience de jeu à toute la famille. Le jury est unanime, le projet créé de l'émotion, en se basant sur des particularités locales existant déjà. Tous les lieux sont intégrés avec leur histoire dans le concept global et reliés entre eux par bateau. Les familles sont enthousiastes. Les enfants et les adultes vivent des moments magiques. Le projet qui fait largement référence aux spécificités locales a le potentiel d'être adapté dans d'autres régions.

2e prix «Innovation»: «Sortir de sa zone de confort»
Représenté par : FunkySoulFood GmbH, René Schudel, directeur
Pour la troisième fois déjà, trente apprentis placés sous la direction de René Schudel, cuisinier bien connu des téléspectateurs et auteur de livres de cuisine, et de dix coachs, ont pris les rênes du backstage catering des stars de rock et VIP's du Greenfield Festival à Interlaken. «L'exemple pratique montre comment on peut motiver de jeunes gens à s'intéresser à la branche de la restauration» relève le jury. Les apprentis se voient confier des responsabilités et deviennent pour quelques jours de tout jeunes entrepreneurs. Une telle expérience ne serait pas possible durant leur formation au quotidien et elle ne peut être vécue que grâce à une coopération efficace entre différents prestataires. Elle valorise en plus le bénévolat lors de grands événements.

3e prix «Innovation»: Plateforme de vacances et de voyages sans barrière en Suisse
Représenté par: Fondation Claire & George, Susanne Gäumann, directrice
Claire & George lance la première plateforme de vacances sans barrière en Suisse. Outre des hôtels sans barrière et des prestations Spitex, la plateforme propose des buts d'excursions sans barrière et des voyages à réserver sur le parcours du Grand Tour de Suisse. Le jury estime que le projet offre une nouvelle prestation à un public cible en augmentation du fait de l'évolution démographique. La plateforme propose aussi divers services. «La Fondation Claire & George profite à toutes les parties concernées et elle exploite de façon intelligente les structures déjà en place», explique le jury.

Lauréat de la catégorie «Première»: Kitro – Simplifying Food Waste Management
Représenté par: Kitro SA, Anastasia Hofmann, direction
Kitro offre aux hôtels, restaurants et cantines une solution innovante pour réduire les déchets alimentaires qui peuvent être évités. Les déchets sont automatiquement recensés et peuvent ensuite être évalués, analysés. Le jury a été séduit par la jeune start-up Kitro, interpellée par un sujet extrêmement important dans la restauration, le gaspillage alimentaire. L'entreprise pro-pose une solution s'appuyant sur la technologie, qui peut être installée aisément et qui ne dé-range pas le personnel dans son travail. Le logiciel permet une évaluation détaillée des déchets alimentaires et aide ainsi l'établissement à identifier les domaines qui posent problème et à ré-duire les coûts. Le jury est convaincu que ce projet peut aider les établissements, quelle que soit leur taille, à réduire les déchets alimentaires.

Lauréats de la catégorie «Relève»: Laura Stauffer et Sandro Bianchin, associés et directeurs, Genussspecht GmbH et restaurant Lokal
Les deux diplômés de l'Ecole hôtelière de Thoune (Sandro Bianchin est cuisinier diplômé, Laura Stauffer s'est spécialisée dans les ressources humaines) ont ouvert leur premier établissement «Lokal» à Bienne, très prisé de la population. Le jury a été séduit par l'association d'idées plein de fraîcheur des deux jeunes diplômés dans un solide concept restaurant/bar. Avec leurs mets et boissons du monde entier, ils parviennent à créer un lien entre les différentes cultures tout en accordant une grande importance aux mets et aux boissons de la région. Laura et Sandro sont deux personnalités attachantes, qui, avec leur courage et leur créativité, ont fait bouger les choses à Bienne et dans la région et qui s'investissent avec passion dans leur travail.

Lauréat de la catégorie «Œuvre d'une vie»: Reto Gurtner
Il dirige depuis plus de vingt ans le groupe Weisse Arena. Il a multiplié les innovations durant cette période et n'a jamais cessé de développer l'entreprise. Il a toujours regardé vers l'avenir et s'est intéressé au client de demain. Sous la conduite de Reto Gurtner, le groupe Weisse Arena est devenu l'une des entreprises les plus innovantes de la branche. Le jury Milestone récompense Reto Gurtner pour son engagement de longue date à Flims-Laax-Falera et sa recherche permanente de nouveautés. Il a introduit l'esprit de complexe touristique en Suisse et mis en œuvre avec succès de nombreuses innovations. (htr/aca)

Publiziert am Mittwoch, 14. November 2018

htr.ch

Bildstrecke

Der Milestone-Event in Bildern

Die 19. Preisverleihung des Schweizer Tourismuspreis Milestone ist Geschichte. Hier Impressionen vom glamourösen Abend im Berner Kursaal.

Bild: David Biedert, Rémy Steiner, Yanik Gasser, Chantal Niklaus

Rund 600 geladene Gäste aus der Schweizer Tourismusbranche feierten am Dienstagabend im Kursaal Bern die diesjährigen Gewinner des Milestone. Excellence in Tourism.

Der mit insgesamt 32 500 Franken dotierte, wichtigste Schweizer Tourismuspreis wurde in den Kategorien Premiere, Nachwuchs, Innovation und Lebenswerk vergeben.

Bilder vom Welcome-Apéro und Cocktail-Dinner

htr.ch

Video

Das Video von der Milestone-Preisverleihung 2018

Die Aufzeichnung der grossen Show und Vergabe der diesjährigen Milestones im Kursaal Bern sowie Clips mit Statements der Gewinner.

Aufzeichnung der Preisverleihung vom 13.11.2018.

Gewinner Milestone Premiere 2018.
Statement Gewinner Milestone Premiere: Naomi MacKenzie und Anastasia Hofmann, Kitro.

Gewinner Milestone Nachwuchspreis 2018.
Statement Gewinner «Nachwuchs»: Laura Stauffer und Sandro Bianchin, Genussspecht GmbH.

---

3. Preis Milestone Innovation 2018.
Statement 3. Preis «Innovation»: Susanne Gäumann, Web-Plattform barrierefreie Ferien - Claire & George Stiftung.

---

2. Preis Milestone Innovation 2018.
Statement 2. Preis «Innovation»: René Schudel, FunkySoulFood GmbH.

---

1. Preis Milestone Innovation 2018.
Statement 1. Preis «Innovation»: Monika Heeb, Verein Spielerlebnis Walensee.

Gewinner Milestone Lebenswerk 2018.
Statement Gewinner «Lebenswerk»: Reto Gurtner

Publiziert am Donnerstag, 15. November 2018

htr
15. November 2018
Nr. 23
AZA/JAA – 3001 Bern/Berne
Adresse: Monbijoustrasse 130
Postfach, 3001 Bern
Redaktion: Tel: 031 370 42 16
E-Mail: redaktion@htr.ch
Aboservice: Tel. 031 740 97 93
E-Mail: abo@htr.ch

hotel revue

Die Schweizer Fachzeitung für Tourismus | Avec cahier français

Freizeitlook
Top hotel Schweiz präsentiert die neue modische und schnittige Berufskleidung.
Beilage

Preisgestaltung
Dynamic Pricing ist nicht für alle Bergbahnen das erhoffte Allerheilmittel. Dies das Fazit eines Expertengesprächs.
Seite 7

Synergien
Die Hotels von The Living Circle intensivieren die Zusammenarbeit mit den Gutsbetrieben der Kollektion.
Seite 15

Peter Kämpfer
Der neue Direktor des «Victoria Jungfrau» will sich und das Hotel weiterentwickeln.
Seite 27

MILESTONE
EXCELLENCE IN TOURISM

Die Gewinnerinnen und Gewinner des Milestone 2018 beim Schlussapplaus, flankiert von Moderatorin und Gastgeber. Olivier Geissbühler

Spielend gewonnen

Neue Köpfe, ausgezeichnete Projekte und verdiente Sieger an der Milestone Preisverleihung 2018.

Der 19. Milestone ist Geschichte. Bei der Preisverleihung im Berner «Kursaal» am Dienstagabend wurde das «Spielerlebnis Walensee» mit dem Hauptpreis in der Kategorie «Innovation» ausgezeichnet. Die Jury um Präsidentin und Ex-Bundesrätin Ruth Metzler-Arnold würdigte die Verknüpfung der bereits bestehenden Infrastruktur zu einem grösseren, innovativen Gesamterlebnis. Platz zwei ging an das Projekt «Raus aus der Komfortzone» der FunkySoulFood GmbH, welches Lernenden Praxiserfahrung im Gastrobetrieb rund um das Interlakner Greenfield Festival bietet und sie sprichwörtlich ins kalte Wasser wirft. Den dritten Preis erhielt die «Web-Plattform barrierefreie Ferien, Reisen Schweiz» der Stiftung Claire & George. Die Plattform bietet Menschen mit Einschränkungen aus einer Hand einfachen Zugang zu zahlreichen Ausflugszielen entlang der Grand Tour of Switzerland. Alle drei Projekte sind laut Jury geprägt von starkem Kooperationswillen und hätten Vorbildcharakter für Land und Branche.

Den in diesem Jahr erstmals verliehenen Milestone «Premiere» erhielt ein Projekt zur Vermeidung von Lebensmittelabfällen namens «KITRO». Ein «Start-up mit Drive», das sich mit Food Waste, einem enorm wichtigen Thema der Gastronomie angenommen habe, so die Jury. Der «Nachwuchs»-Preis ging an die beiden Jungunternehmer Laura Stauffer und Sandro Bianchin von der Genussspecht GmbH und ihrem Bieler Restaurant «Lokal». Für sein «Lebenswerk» geehrt wurde heuer Reto Gurtner, Gründer und Geschäftsführer der Weisse Arena Gruppe in Laax.
Seite 5 und 11

Das Magazin zum Event liegt der nächsten htr vom 29. November bei.

Lausanne

Un hôtel Moxy pour garantir la mixité du Flon

Le premier hôtel Moxy de Suisse ouvrira fin 2019, dans le quartier branché du Flon à Lausanne. Il répond aux désirs de la société propriétaire Mobimo de diversifier la nature des enseignes. En dix ans, l'ancien quartier industriel s'est mué en véritable lieu de vie diurne et nocturne, drainant 7,5 millions de personnes par an. lg

Fachkräftemangel

Anspruchsvolle Quereinsteiger

Innert sieben Jahren sank die Zahl der Erwerbstätigen im Gastgewerbe, die keine Ausbildung mitbringen, um 25 Prozent. Ob sie aber die passende Ausbildung mitbringen, ist den Zahlen des Bundesamtes für Statistik nicht zu entnehmen. Fakt ist gleichzeitig, dass die Zahl der Quereinsteigenden hoch ist: 70 Prozent der Mitarbeitenden im Service verfügen über keine Service-Grundbildung, so ein Arbeitsmarktbericht. Mit Quereinsteigenden liessen sich also Vakanzen besetzen. Einfach ist das nicht, vor allem nicht in der Küche: Der Einarbeitungsaufwand ist höher, die Erwartungen der Kandidaten oft realitätsfremd. «Manche Quereinsteigende haben ganz andere Vorstellungen von der Arbeit im Hotel», weiss Markus Wolbert, Hotel frutt Lodge & Spa Melchsee-Frutt. gsg

Markus Wolbert, Hotel frutt Lodge & Spa Melchsee. zvg

Seite 16 und 17

Editorial

Jung, weiblich, sozial und ökologisch engagiert

GERY NIEVERGELT

Milestone 2018 Spektakulär, wie sich der Schweizer Tourismuspreis innert wenigen Jahren entwickelt hat, ohne dass die Wettbewerbsbedingungen gross geändert worden wären. Auch wenn jeder Jahrgang speziell ist, weil der Wettbewerb stark von den eingereichten Projekten abhängig ist, war es an der Preisverleihung vom Dienstag offensichtlich: Die nachhaltig und erfolgreich umgesetzte Innovation wird auch in der Tourismusbranche mehr und mehr geprägt durch die junge, mit den modernen Technologien vertraute Generation, durch selbstbewusste Frauen und Organisationen, die ihr soziales oder ökologisches Engagement mit einbringen. Ob auf der Bühne, im Publikum oder beim anschliessenden Get-together: So jung, weiblich und engagiert war der von htr und hotelleriesuisse ausgerichtete Preis noch nie. Dazu beigetragen hat die neue, Mut und Kreativität belohnende Kategorie «Milestone Premiere». Und es ist das Verdienst der unabhängigen Jury. Sie hat die Zeichen der Zeit erkannt und klug gewichtet und entschieden.

Was sich bei dieser Preisverleihung nicht geändert hat: Der Anlass ist top organisiert. Beeindruckt hat dies auch die Fernseh-Moderatorin Kiki Maeder, die ein erstes Mal – und überzeugend – durch den Abend führte. Jung, weiblich, engagiert. Beim Milestone 2018 passte einfach alles zusammen.

Kennen Sie unseren täglichen News-Service? **Ihre Anmeldung unter**

htr.news

Inhalt

meinung	2–3
thema	4–9
cahier français	10–14
hotel gastro welten	15–20
brands, impressum	22
service	21–26
people	27–28

ANZEIGE

Die Schweizer Tourismusbranche hat am Dienstagabend ihre innovativsten Projekte und Köpfe ausgezeichnet. Auch sonst war an der Milestone Preisverleihung 2018 vieles neu.

PATRICK TIMMANN

Sechs Milestones gab es insgesamt. Chantal Niklaus

«Rockstar», «Spinner» und Unternehmer Reto Gurtner erhielt den Milestone «Lebenswerk». Rémy Steiner

Premieren auf ganzer Linie

So viel Jugend, so viele Frauen, das gab es noch nie!» Die Freude von Gastgeber Gery Nievergelt am Ende der gelungenen Milestone-Preisverleihung war greifbar. Tatsächlich war die starke Präsenz von jungen, mehrheitlich weiblichen Vertreterinnen am Dienstagabend auf der Bühne des Berner «Kursaals» nicht zu übersehen. Für eine Branche, die mit chronischen Nachwuchsproblemen kämpft, und eine Zeit, in der die Gleichberechtigung der Geschlechter mit Nachdruck eingefordert wird, war die Milestone-Preisverleihung 2018 ein Glanzlicht und eine Premiere zugleich. Und dies in mehrfacher Hinsicht: Zum ersten Mal moderierte «Happy Day»-Moderatorin Kiki Maeder durch den Abend. Auch Anja Peverelli trat in ihrer Rolle als Milestone-Geschäftsführerin zum ersten Mal ins Scheinwerferlicht. In einem humorvollen Schlagabtausch thematisierten beide die offensichtliche Schwangerschaft von Peverelli: Der Milestone sei wohl ein «durch und durch fruchtbarer Auftrag», witzelte Maeder, was Peverelli augenzwinkernd bejahte. Die Branche sei in der Tat eine sehr lebendige, «da kann es schon mal vorkommen, dass es über das berufliche Engagement hinausgeht und die Nachwuchsförderung in den privaten Bereich einfliesst». Frauenpower pur.

Ausgezeichnete Projekte für junge und benachteiligte Menschen

Nachwuchs und Familie stehen denn auch im Zentrum des diesjährigen Gewinners in der Hauptkategorie «Innovation». Aus insgesamt 68 eingereichten Projekten erkor die siebenköpfige Jury unter Leitung von Ex-Bundesrätin Ruth Metzler-Arnold das «Spielerlebnis Walensee – Das Entdecker-Abenteuer» zum Sieger. Das Projekt inszeniert und verknüpft sechs Themenspielplätze rund um den Walensee zu einem Gesamterlebnis für die ganze Familie. Mit an Bord sind die Walensee-Schifffahrt sowie fünf Gemeinden und die lokale Tourismusorganisation. «Ein Flohhaufen», beschrieb Laudator Otto Jolias Steiner, Inhaber der Steiner Sarnen Schweiz AG, die Ausgangslage. Aber man habe sich zusammengerauft, was in der kleinteiligen Schweiz keine Selbstverständlichkeit sei. Diese Vorbildfunktion erkannte auch die Jury. «Das Projekt, das starken Bezug auf die lokalen Gegebenheiten nimmt, hat das Potenzial, in anderen Regionen adaptiert zu werden», heisst es in der Begründung. Der Preis ist mit 10 000 Franken dotiert. «Die Geschichte ist nicht fertig», stellte die Präsidentin des Vereins Spielerlebnis Walensee, Monika Heeb-Lendi, bereits in Aussicht.

> **«Der Milestone soll die Sieger nicht satt machen, sondern Hunger wecken.»**
> **Otto Jolias Steiner**
> Laudator

Junge Menschen prägen auch das zweitplatzierte Projekt, «Raus aus der Komfortzone» der Funky-SoulFood GmbH. Bereits drei Jahre in Folge haben 30 Lernende unter der Leitung des TV-Kochs und Kochbuchautors René Schudel das Backstage Catering der Rockstars und VIPs des Greenfield Festivals in Interlaken übernommen. In den Augen von Roman Pfammatter ein absolut essenzielles Projekt. «Nur so können wir die Jugend an die Herausforderungen des Berufs heranführen. Ich kenne kein vergleichbares Projekt», lobte der Laudator und Geschäftsleiter von Artistpool. René Schudel, der den mit 7500 Franken dotierten Preis stellvertretend für sein gesamtes Team entgegennehmen durfte, freute sich über die Anerkennung. Nirgends tauchten die Lernenden besser in die harte, aber hochspannende Realität des Gastgewerbes ein als bei einem Rock-Festival. «Es wird scharf geschossen. Der Lehrling wird nicht geschont. Aber das direkte Feedback der Menschen macht Freude.» Das beste Beispiel dafür lieferte der Bassist der Red Hot Chilli Peppers, als er der Lehrlings-Küche den Vorzug vor dem Standardverpflegungsangebot des Festivals gab. Wenn das Ergebnis selbst «hochsensible Konstrukte» wie Musiker überzeuge, dann sei der Qualitätsbeweis zweifelsfrei erbracht, ist sich Schudel sicher.

Platz drei ging an die «Web-Plattform barrierefreie Ferien, Reisen Schweiz» der Stiftung Claire & George. Die Plattform ermöglicht Menschen mit Einschränkungen aus allen Altersgruppen erholsame Ferien – selber geplant und organisiert – entlang der ebenfalls Milestone-prämierten «Grand Tour of Switzerland». Das sei auch 2018 noch nicht die Norm, erklärte Susanne Gäumann, Geschäftsleiterin bei Claire & George. Denn der Teufel stecke im Detail: Zwar gebe es heute bereits zahlreiche barrierefreie Angebote in der Schweiz, die Bedürfnisse der Gäste seien jedoch überaus unterschiedlich, die Kombination der Dienstleistungen somit eine organisatorische Herausforderung. «Viele reisen immer an den gleichen Ort, weil sie dort bereits gute Erfahrungen gemacht haben und keine negativen Überraschungen wollen», erklärte Paralympics-Sieger Heinz Frei das Dilemma. Die neue Plattform mit schweizweit 500 Ferienoptionen biete nun auch Menschen mit Einschränkungen eine breite Auswahl an einfach buchbaren Angeboten. «Das ist gelebte Inklusion.» Der Preisgeld beträgt 5000 Franken.

> **«Die Jungen aus der Komfortzone zu holen, ist ein Benefit während der Lehre.»**
> **René Schudel**
> Laudator

Innovation in der Gastrobranche und ein Freigeist

Den «Nachwuchs»-Preis erhielten Laura Stauffer und Sandro Bianchin von der Genussspecht GmbH. Die beiden Absolventen der Hotelfachschule Thun haben in Biel ihren ersten Betrieb, «Lokal», eröffnet. Der Jury gefiel, dass die beiden ihre frischen Ideen mit einem soliden Konzept verknüpfen. Sie vermischten Kulturelles mit Essen und Trinken aus der ganzen Welt und schafften es, verschiedene Kulturen zu verbinden. Gleichzeitig schrieben sie aber der Regionalität von Speisen und Getränken eine hohe Bedeutung zu. «Zwei spannende Persönlichkeiten, die in kurzer Zeit mit Mut und Kreativität in Biel und der Region etwas bewegt haben und mit viel Herzblut im Betrieb arbeiten», so die Jury. Laudator und Hotelfachschuldirektor Christoph Rohn sieht die beiden Jungunternehmer bereits auf gutem Weg, Hotelier-Legende Cäsar Ritz das Wasser zu reichen. Dieser habe sich nämlich zu Beginn seiner Laufbahn vernichtenden Tadel seines Patrons eingehandelt – und wäre zu seiner Zeit ganz sicher nicht für einen Nachwuchspreis nominiert worden. Stauffer und Bianchin gaben das Lob umgehend an ihr Team weiter: «Es braucht viele Menschen im Hintergrund, die zum Erfolg beitragen, die man aber nicht sieht.»

Als Gewinner des 2018 zum ersten Mal vergebenen Milestones «Premiere» – für noch ganz junge, erfolgsversprechende Projekte – wurde KITRO auserkoren. Unter dem Motto «Simplifying Food Waste Management» hilft die innovative Lösung Gastrobetrieben dabei, Lebensmittelabfälle unter dem Einsatz von High-Tech zu vermeiden und so Kosten zu sparen. Hinter dem Konzept stecken zwei blutjunge EHL-Absolventinnen: Anastasia Hofman und Naomi Mackenzie. Beide freuten sich sichtlich über den «coolen Preis».

Den Schlusspunkt setzte dieses Jahr der Milestone für das «Lebenswerk». Wie gewohnt, aber heuer fast schon ungewöhnlich, ging der Preis an einen «älteren, weissen» Mann. Reto Gurtner, Gründer und Geschäftsführer der Weissen Arena Gruppe in Laax, verkörpert Kreativität und Innovationsgeist wie kaum ein anderer im Tourismus. «Reto Gurtner entwickelte die Weisse Arena Gruppe zu einem der innovativsten Unternehmen der Branche», lobt die Jury. «Wenn mir jemand sagt, etwas ist unmöglich, dann reizt es mich besonders», beschreibt der Ausgezeichnete seinen Drive. Die Heimat sieht er kritisch: «Die Schweiz durchzuschütteln würde uns gut tun. Wir haben das Potenzial, sind aber etwas bünzlig geworden.» Die rund 600 geladenen Branchenpersönlichkeiten nahmen es nicht persönlich und spendeten Applaus.

Bilder vom Abend unter
htr.ch/milestone2018

MILESTONE
EXCELLENCE IN TOURISM

«Innovation»
1. Preis: Spielerlebnis Walensee
2. Preis: «Raus aus der Komfortzone»
3. Preis: Web-Plattform barrierefreie Ferien, Reisen Schweiz

«Nachwuchs»
Laura Stauffer und Sandro Bianchin, Teilhaber und Geschäftsführer Genussspecht GmbH und Restaurant «Lokal»

«Premiere»
KITRO – Symplifying Food Waste Management

«Lebenswerk»
Reto Gurtner, Weisse Arena Gruppe

Der Milestone wird vom Seco im Rahmen von Innotour unterstützt. Branchenpartner ist der STV, Supportingpartner sind EHL und VSTM.

Freude über die Preise: Monika Heeb-Lendi (1. Platz «Innovation») und René Schudel (2. Platz «Innovation»). David Biedert

Musikalische Akzente setzte der junge Berner und Beatboxer James Gruntz. Yanik Gasser

Neues Gesicht: TV-Moderatorin Kiki Maeder bewies beim Milestone Humor und Einfühlungsvermögen. Rémy Steiner

Un Milestone jeune, social et zen

Le prix suisse du tourisme récompense la petite région du Walensee à travers un parc ludique. Alors qu'un sage snowboarder prône la persévérance.

ALEXANDRE CALDARA

La modératrice Kiki Maeder avec Laura Stauffer et Sandro Bianchin, de Lokal, à Bienne, lauréats de la catégorie Relève. David Biedert

Un palmarès jeune, reflétant des projets à l'envergure sociale, de l'engagement, de la passion et la présence d'un philosophe.» Ainsi résumait la cérémonie du Milestone avec acuité, à chaud et sur scène Gery Nievergelt, rédacteur en chef d'hotel revue, mardi soir, au Kursaal de Berne.

Pour notre part, on commencera par saluer ce retour à l'enfance incarnée par ce projet ludique et sérieux Aventure-exploration au Walensee. «Une mise en scène unique qui s'articule autour de six aires de jeux à thèmes bordant le lac, réalisée avec la collaboration de la compagnie de navigation du Walensee, elle fait vivre une formidable expérience de jeu à toute la famille», comme l'exprime radieuse sa présidente Monika Heeb. Dans sa laudatio, le scénographe Otto Steiner souligne qu'il ne s'agissait pas seulement d'imaginer ce projet, mais qu'il fallait aussi le rendre réaliste. Comme beaucoup d'autres observateurs de cette soirée, il se réjouit de constater qu'une région peu concernée pas le boom touristique se démarque en gagnant le premier prix.

Deux tandems innovants pour les catégories Première et Relève

Prenons maintenant le temps d'une pause plus zen, d'une zone de repos incarnée par un pionnier de la culture snowboard, qu'il découvre en Californie et transbahute en Suisse, il y a vingt ans. Reto Gurtner, lauréat de l'œuvre d'une vie: la figure d'un sage hyperactif exploitant de remontées mécanique, directeur d'école de ski et de snowboard, vendeur d'articles de sports, directeur d'office du tourisme et hôtelier dans la destination Flims-Laax-Falera, aux Grisons. Pour lui rendre hommage, la championne de snowboard freestyle Sina Candrian dit «qu'à chaque saut, à chaque courbe dans la neige, à chaque discussion avec la tribu de la glisse, elle pense à cette figure tutélaire de sa région d'origine». Le lauréat lui insiste sur les qualités humaines de chacun et sur la beauté d'un monde global sans repli où on lit les mêmes livres à Bombay qu'en Suisse. Il souhaite voir briller une jeunesse qui cultive la valeur de la persévérance. Ce qu'incarnent à merveille les lauréats des catégories Première et Relève. Deux tandems jeunes et innovants issus pour la start-up Kitro – Simplifying Food Waste Management – de l'Ecole hôtelière de Lausanne (EHL) et pour le restaurant Lokal de l'Ecole hôtelière de Thoune. La nouvelle catégorie Première veut saluer des engagements d'aujourd'hui. Le jury présidé par l'ancienne conseillère fédérale Ruth Metzler-Arnold a été séduit par Kitro d'Anastasia Hofmann et Naomi MacKenzie. La start-up propose une solution appuyée par des technologies visuelles de pointe pour sensibiliser les restaurateurs au gaspillage alimentaire et analyser les déchets. Responsable du pôle innovation de l'EHL, Winnaretta Zina Singer souligne: «Leur start-up est aujourd'hui en pleine expansion et a gagné une belle notoriété avec un concept simple, attractif.» Du côté de Bienne, Laura Stauffer, spécialisée en ressources humaines, et Sandro Bianchin, directement orienté F&B, viennent de réaliser un rêve d'apparence plus traditionnel: ouvrir un restaurant, le bien nommé Lokal. «Avec leurs mets du monde entier, ils parviennent à créer un lien entre les différentes cultures tout en accordant une grande importance aux mets de la région», souligne le jury. Christoph Rohn, directeur de l'Ecole hôtelière de Thoune, n'hésite pas à convoquer le flair de César Ritz pour souligner la qualité de l'aventure. Sandro Bianchi raconte comment la grande joie exprimée par l'un de ses clients sur Trip Advisor est rapidement devenue la sienne.

> «Leur start-up est en pleine expansion et a gagné une belle notoriété.»
>
> **Winnaretta Zina Singer**
> Resp. pôle innovation EHL

Jeunesse et formation encore, avec le deuxième prix de la catégorie principale Innovation à travers le projet du chef médiatique René Schudel «Sortir de sa zone de confort». Il implique des apprentis en restauration dans le projet concret de nourrir les festivaliers du Greenfield, à Interlaken. Le chef parle d'un retour vers le feu.

Enfin la dimension sociale des projets touristiques a été soulignée par le troisième prix Innovation décerné à la plateforme de vacances et de voyages sans barrière sur le parcours du Grand Tour de Suisse, de la fondation Claire & George. Le jury estime que le projet offre une nouvelle prestation à un public cible en augmentation du fait de l'évolution démographique. La descente de scène hyper dynamique en chaise du marathonien Heinz Frei, qui venait d'évoquer la liberté que recherche en voyageant les personnes handicapées, restera une leçon de vie. Cette cérémonie du Milestone fut aussi celle des premières pour la modératrice Kiki Maeder, sobre, enjouée, et Anja Peverelli, responsable du Milestone, dans un mélange de douceur et d'efficacité. Enfin, James Grunz de son clavier rouge Nord offrit un récital décontracté et inventif par sa pop soyeuse très bien filmée. A faire frémir un grand hôtelier.

Winnaretta Zina Singer de l'EHL, Naomi Mac Kenzie et Anastasia Hofmann de la start-up Kitro. A droite: Monika Heeb, d'Aventure-Exploration au Walensee. David Biedert, Yanik Gasser

MILESTONE
EXCELLENCE IN TOURISM

«Innovation»
1er prix: Aventure-exploration au Walensee – l'expérience de jeu
2e prix «Sortir de sa zone de confort»
3e prix: Plateforme de vacances et de voyages sans barrière en Suisse

«Relève»
Laura Stauffer et Sandro Bianchin associés et directeurs, Genussspecht GmbH et restaurant Lokal

«Première»
Kitro - Simplifying Food Waste Management

«Œuvre d'une vie»
Reto Gurtner, groupe Weisse Arena

Le Milestone est décerné par htr hotel revue et hotelleriesuisse, avec le soutien du SECO (Innotour). La FST, l'EHL et l'ASMT sont partenaires du concours.

Prix Icomos 2019: lauréats romands honorés à Sainte-Croix

Le Grand Hôtel des Rasses sacré «hôtel historique de l'année 2019» et la flotte Belle Epoque de la CGN désignée «restaurant historique de l'année 2019». Des prix décernés lors d'une cérémonie sur le balcon du Jura vaudois.

CLAUDE JENNY

Icomos Suisse est la section nationale du Conseil international des monuments et sites, un satellite de l'Unesco. «Les établissements intéressés posent leur candidature et des experts réalisent un audit qu'ils soumettent ensuite à un jury national de spécialistes de la conservation du patrimoine et des représentants des milieux touristiques et hôteliers», explique Sylvain Maffroy, expert qui a participé à l'audit et membre du jury. hotelleriesuisse est représentée au sein de cet organe. Lequel statue en fonction de critères multiples, à commencer évidemment par la bienfacture des rénovations réalisées, mais aussi en tenant compte de la manière d'exploiter une richesse historique, de la faire connaître du grand public et de l'engagement du personnel.

Et parmi la vingtaine de candidatures au prix 2019, ce jury a été sensible aux efforts accomplis par le groupe Boas, propriétaire du Grand Hôtel des Rasses, pour veiller à une restauration progressive, mais respectueuse d'une recherche d'authenticité. A noter que cet établissement du début du siècle dernier– il a fêté ses 120 ans cette année (voir htr du 28.6.18) – a également reçu récemment le label Swiss Historic Hotels.

Le Grand Hôtel des Rasses, propriété du groupe Boas, devient «hôtel historique de l'année 2019» pour Icomos Suisse. Benno Furrer

Enfant de Sainte-Croix, Fabrice Bez est un directeur heureux de cette série d'honneurs: «C'est la preuve que ce que l'on fait, on le fait bien!». Un hôtel pour leque le patron du groupe Boas, Bernard Russi, voue un amour particulier et a consenti à un investissement conséquent.

«Une multitude d'artisans sont intervenus dans les salons»

Le Grand Hôtel des Rasses n'est que le sixième établissement en Suisse romande à recevoir ce prix. Parmi les lauréats figure notamment le Bella Tola à Saint-Luc.

Si la CGN est aussi récompensée comme «restaurant historique 2019», c'est pour la beauté de la restauration des salons – salle à manger de ses bateaux Belle Epoque, au nombre de six actuellement en service.

«Nous avons été sensibles au savoir-faire d'une multitude d'artisans qui sont intervenus pour reproduire tout le cachet de ces salons», déclare Sylvian Maffroy. Président de la société CGN Belle Epoque SA – une des composantes de la Compagnie générale de navigation sur le Léman –, Maurice Décoppet se réjouit évidemment de l'aubaine et s'apprête à poser une plaquette ad hoc sur les bateaux concernés.

Plus importante flotte de bateaux à aube d'Europe

«C'est la quatrième distinction que nous recevons pour la rénovation de ces unités Belle Epoque. Mais celle-ci est un beau signe de reconnaissance pour le travail accompli et les recherches effectuées pour veiller au respect de l'aspect d'origine. Je le dédie à tous les artisans qui ont œuvré sur ces bateaux», confie-t-il. Directrice marketing et vente de la CGN, Sandra Tiano parle d'une «belle surprise et d'un honneur qui rejaillit sur tous ceux qui ont œuvré à la rénovation des unités Belle Epoque de la CGN». Cette flotte de bateaux à aube est la plus importante en Europe.

icomos.ch