

Mit Markus Conzelmann\* sprach Benjamin Anderegg

# «Hotelier ist man aus Berufung»

Markus Conzelmann hat den Beruf des Hoteliers von der Pike auf erlernt. Heute ist er General Manager im Radisson Blu in Luzern. Im Interview spricht er über negative Onlinebewertungen, Gäste aus anderen Kulturen und wie er als Hotelier die Ferien verbringt.

*Worauf achten Sie, wenn Sie für Ihre Ferien ein Hotel suchen?*

Meistens kenne ich schon eine Hotelgruppe oder ein Hotel vor Ort. Dieses Vorwissen hilft bei der Suche. Ansonsten ist für mich die Lage des Hotels entscheidend und ich achte auf die Grösse der Zimmer. Ich finde es toll, wenn eine gewisse Authentizität des jeweiligen Ortes zu spüren ist. Oftmals verbringe ich die Ferien in einem Radisson-Blu-Hotel. Ich kenne da immer jemanden des Personals und als Radisson-Blu-Angestellter kann ich zu Vorzugspreisen buchen.

*Viele entscheiden anhand von Onlinebewertungen, welches Hotel sie buchen. Welche Chancen und Gefahren dieser Bewertungen sehen Sie?*

Ich empfehle, die Onlinebewertungen sehr genau zu lesen und den Autor nach Möglichkeit zu überprüfen. Gehe ich nach Bewertungen, muss ich mir die Mühe machen, einen ähnlichen Typ Reisenden wie mich zu finden. Beurteilungen von Personen aus anderen Kulturen, mit anderen sozialen Hintergründen oder Bedürfnissen nützen mir wenig. Bei den Bewertungen schaue ich höchstens darauf, ob sich irgendein «Leiden» oftmals wiederholt. Wie gesagt, ich kenne in vielen Regionen eine Hotelgruppe, ein Hotel oder jemanden, der dort arbeitet oder zu Gast war. Diese Informationen beziehungsweise Kontakte sind für mich aufschlussreicher als Onlinebewertungen.

*Wie reagieren Sie, wenn das Luzerner Radisson Blu auf Tripadvisor, Google oder einer anderen Onlineplattform negative Kommentare oder schlechte Bewertungen erntet?*

Es lässt einen nie kalt. Sie können sich das so vorstellen: Es ist, als würde jemand etwas Abschätziges über Ihre Kinder, Ihre Frau oder Sie selber sagen. Wir nehmen jede Kritik zur Kenntnis. Ich beantworte 100 Prozent der negativen und fast 100 Prozent der positiven Bemerkungen. Es ist

wichtig, die Hintergründe einer Kritik zu kennen. Ein Beispiel: Eine Mitarbeiterin hat einen arabischen Gast angesprochen, ohne von ihm dazu aufgefordert zu werden – aus ihrer Sicht nichts Verwerfliches. Doch in der arabischen Welt gilt dies als unhöflich. Die kulturellen Diskrepanzen schlagen sich oft in Bewertungen nieder. Wir schulen unsere Leute entsprechend und trösten sie bei Bedarf.

*Eine andere Herausforderung für die Hotelbranche war der Frankenschock 2015. Mittlerweile hat der Euro an Stärke zugelegt. Mit welchen Massnahmen hat das Luzerner Radisson Blu den Frankenschock überstanden?*

Da der Markt Luzern vor allem von einheimischen Firmen sowie asiatischen und amerikanischen Gästen lebt, kam es nicht zum Frankenschock wie in Regionen, wo Europäer Urlaub machen. Einige Seminare wurden in den Schwarzwald verlegt, ansonsten erlitten wir keine grösseren Einbussen. Mehr Mühe hatte die Berghotelserie, beispielsweise in Regionen wie dem Engadin. Diese Hotels sind mehr auf europäische und Schweizer Gäste angewiesen.

*Mit «Airbnb» ist für die Hotellerie neue Konkurrenz entstanden. Inwiefern ist dies im oberen Segment, wo sich das Radisson Blu befindet, spürbar?*

Airbnb ist ein anderer Anbieter – und er hat durchaus seine Berechtigung. Die entscheidende Frage lautet: Was wünscht der Gast? Ein Hotelzimmer, eine Ferienwohnung oder ein Ferienhaus? Möchte er in den Ferien selber kochen, die Betten machen sowie putzen und einkaufen gehen, kommt eine Ferienwohnung oder Airbnb in Frage. Für das Radisson Blu ist Airbnb zwar eine Konkurrenz, aber nicht sehr stark spürbar, da wir eine andere Leistung bieten. Bei uns können Sie aufstehen, frühstücken, gehen und kommen wie Sie möchten, an der Bar Drinks ausprobieren, Leute kennenlernen und abends in blütenweisse, frisch duftende

Bettwäsche sinken, ohne dafür nur den kleinsten Finger zu rühren.

*Das Radisson Blu in Luzern wurde mit dem Label «Green Key» zertifiziert. Welche Rolle spielt die Ökologie in der Hotellerie?*

Wir beziehen die Ressourcen von unserer Umwelt. Es ist nur gerecht, mit diesen Mitteln sorgfältig umzugehen oder sie sogar zurückzugeben. Die weltweit 450 Radisson-Blu-Standorte und ihre insgesamt 40'000 Mitarbeiter verbrauchen viel Energie und Wasser. Stellen Sie sich vor, wenn jedes Hotel pro Tag 100 Liter Wasser einsparen würde, wären das etwa 16 Millionen Liter im Jahr. Genau das Gleiche gilt für Strom, Wärme, Kälte etc. Um unseren Beitrag zur Umweltschonung zu leisten, verfolgen wir das Programm «Responsible Business». Im Moment stellen wir die Beleuchtung auf LED um – das heisst von 60 Watt auf 3 Watt Leistung pro Glühlampe beziehungsweise LED-Birne. Man kann sich ausrechnen, was hier an Strom eingespart wird.

*Im September 2017 hat der Nationalrat beschlossen, dass Hotels in der Schweiz auf ihrer eigenen Website Zimmer günstiger anbieten dürfen als auf Buchungsplattformen wie Booking.com. Was werden Sie unternehmen, um die Gäste zur direkten Buchung zu animieren?*

Wir erhalten in Luzern etwa 22 Prozent aller Buchungen über die sogenannten Online-Travel-Agencies, kurz OTA. Es ist gut, dass der Hotelier die Zimmerpreise auf seiner Webseite nach eigenem Gutdünken angeben darf. Man darf sich aber nicht täuschen. Die OTA haben die Märkte nach wie vor im Griff. Wer im Internet nach Hotels sucht, landet meistens zuerst auf einer digitalen Buchungsplattform, da diese Websites in der Suchergebnisliste von Google häufig die obersten Plätze belegen. Ein weiterer Vorteil der OTA: Sie bieten eine Übersicht über alle Hotels der Region, inklusive Bewertungen und von den Gästen selbst erstellten Bilder sowie einer Beschreibung der Umgebung. Auf Hotelseiten steht oftmals wenig über die Region, die Bilder sind teils alt und die digitale Buchung ist manchmal sehr kompliziert.

*Das Radisson Blu in Luzern gehört zur internationalen Hotelkette Carlson Rezidor Hotel Group. Welche Herausforderungen stellen sich, wenn Sie in Luzern Richtlinien aus Frankfurt und Brüssel umsetzen sollen?*

In Luzern zahlen Urlaubsgäste die höheren Raten – also Preise – als Geschäftskunden. Das ist aussergewöhnlich und nicht kompatibel mit Standards aus Frankfurt und Brüssel. Zu Diskussionen führen die hohen Löhne und das sensible Qualitätsempfinden in der Schweiz. Was die Umsetzung der restlichen Standards angeht, sind wir sehr frei. Nicht vergessen darf man die professionelle und vielfältige Unterstützung aus Frankfurt und Brüssel.

*Worauf legen Sie besonderen Wert, damit sich die Gäste wohlfühlen?*

Wir versuchen, den Gast in den Mittelpunkt zu stellen und zu erkennen, was er möchte und was nicht. Unsere Leute schulen wir zum Beispiel im Umgang mit den verschiedenen Kulturen. Das ist wichtig, aber nicht immer einfach. Der Gast fühlt sich wohl, wenn er jemand Kompetentes vor sich hat. Wir unterstützen unsere Mitarbeiter darin, Entscheide unsere selbstständig zu treffen, ohne bei der nächsthöheren Instanz nachfragen zu müssen.

*Ihre Gäste kommen aus aller Welt, auch aus fernen Ländern wie zum Beispiel Indien und China. Was muss man als Hotelier über diese Kulturen und Mentalitäten wissen, um ein guter Gastgeber zu sein?*

Es hilft, die Gäste und ihre Kultur zu verstehen. Nur so kann man heikle Situationen vermeiden oder entschärfen. Wir empfangen viele Gäste aus Südostasien. Man darf sie ja nicht mit den Chinesen über einen Kamm scheren. Ein Chinese und ein Indonesier haben soviel gemeinsam wie ein Finne und ein Marokkaner. Was viele nicht wissen: In keiner Region der Welt leben mehr Muslime als in Südostasien. Kommt ein Gast in unser Hotel, offenbart er uns nicht von selbst, woher er stammt und welche Behandlung er erwartet. Er geht davon aus, dass wir das erkennen. Dafür braucht vor allem das Personal an der Front ein geschultes Auge.

*Welche Tipps geben Sie jemandem, der bald die Hotelfachschule abschliessen wird und später ein Hotel führen möchte?*

Man muss Menschen und das «Zirkusleben» mögen. Es ist von Vorteil, wenn man nicht alles einem Plan unterwerfen will, da jeder Tag anders verläuft, weil jeder Gast anders ist. Der Arbeitstag dauert

nicht von 8 bis 17 Uhr, sondern beginnt früher und/oder endet viel später. Damit sollte man umgehen können. Definitiv braucht es eine gute Portion Selbstvertrauen und Humor.

*Welche «Anfängerfehler» haben Sie bei Ihrem Start als Hotelier gemacht?*

Ich habe die Intensität unterschätzt. Man ist nie alleine, Gäste können einem sehr nahekommen. Die Erwartungshaltung an Präsenz und Serviceleistung ist oftmals höher als in anderen Berufen der Dienstleistungsbranche. Viele erwarten von Mitarbeitern im Hotel die totale Perfektion.

*Wo haben Sie sich das Rüstzeug für das Hotelmanagement geholt?*

Die Theorie in der Hotelfachschule Luzern und die Praxis in den anschliessenden Praktika, also von der Pike auf. Später habe ich an der Universität St. Gallen das «Diplomprogramm Intensivstudium KMU» absolviert.

*Sie gehören seit 2013 dem ODEC an. Welche Vorteile hat die Mitgliedschaft?*

Der ODEC bietet die Möglichkeit, Einblick in andere Branchen zu erhalten, die sogenannte Betriebsblindheit abzustreifen und von anderen KMU zu profitieren.

**\* Steckbrief**

Name: Markus Conzelmann  
 Jahrgang: 1964  
 Nationalität: Schweiz  
 Wohnort: Männedorf  
 ODEC-Mitglied: seit 2013

**Aktuelle berufliche Tätigkeit**

General Manager, Radisson Blu in Luzern

**Curriculum Vitae**

- ▶ Seit Juli 2006 General Manager, Radisson Blu Hotel, Luzern
- ▶ 2011 – 2013 General Manager, Grand Hotel National, Luzern
- ▶ 2006 – 2006 Pre-Opening General Manager, Radisson SAS, Luzern
- ▶ 2003 – 2006 General Manager, Park Inn Zurich Airport / Park Inn Lully (Rezidor SAS), Zürich / Lully
- ▶ 2002 – 2003 General Manager, Golden Arch Hotels Zurich Airport und Lully (McDonald's), Zürich / Lully
- ▶ 1995 – 2002 General Manager, Hotel Kapplerhof, Ebnet-Kappel
- ▶ 1994 – 1994 General Manager ad Interim, Restaurant Klosterhof Heidi Hotels, Zürich
- ▶ 1993 – 1994 General Manager, Die Sushi Linie, Das Japanische Restaurant Tram, Zürich
- ▶ 1991 – 1993 Sales Manager, Swissôtel Zurich, Zürich

**Ausbildung**

- ▶ 2001 – 2003 Diplomprogramm Intensivstudium KMU, Universität St.Gallen (HSG)
- ▶ 1986 – 1991 Dipl. Hotelier Restaurateur HF SHL, Schweizerische Hotelfachschule Luzern SHL
- ▶ 1984 – 1985 Handelsinstitut, Zürich
- ▶ 1981 – 1984 Handelsschule, Zürich



Das ist immer wieder interessant. Zudem hat der ODEC für seine Mitglieder die internationale Verbandsbezeichnung «Professional Bachelor ODEC» eingeführt. Das hilft mir, meinen Abschluss HF über die Landesgrenzen hinaus verständlich zu kommunizieren.

*Wie verbringen Sie Ihre Ferien, wenn Sie einmal vollständig vom Hotelalltag abschalten möchten?*

Hotelier ist man aus Berufung. Ich bringe gerne Ferien in anderen Hotels, ein Zeltplatz kommt für mich nicht in Frage. Ich wusste schon als Kind, dass ich in einem Hotel landen werde. Geht in einem Hotel, wo ich gerade in den Ferien bin, etwas schief, denke ich für mich: Gott sei Dank, passiert das denen auch. Ich habe noch in keinem Hotel reklamiert – ausser in meinem. Halte ich mich in einem Hotel auf, wo ich niemanden kenne, gebe ich mich nie als Hotelier zu erkennen, sondern schreibe «Kaufmännischer Angestellter» auf den Meldezettel.

*Mit welchen Herausforderungen für die Schweizer Hotellerie rechnen Sie in Zukunft?*

Die Gewinnmarge in der Hotellerie ist gering, diese zu halten oder auszubauen wird schwierig. Derweil steigen die Kosten für Löhne und Waren. Die Preise sind jetzt schon sehr hoch. Zudem ist in unserer Branche ein Kampf um die grössten Talente ausgebrochen. Wir finden oftmals nicht die geeignete Person für eine spezifische Stelle. Unattraktive Arbeitszeiten und Arbeitsorte sowie das Lohnniveau kommen den Ansprüchen der neuen Generation

**ODEC setzt sich ein für ...**

▶ die Förderung des Berufsstandes und des Ansehens der Diplomierten HF ▶ die Vertretung der Diplomierten HF in Politik und Wirtschaft ▶ die Erweiterung der Weiterbildungsmöglichkeiten ▶ die Mitsprache in der Bildungslandschaft Schweiz ▶ mehr Lohntransparenz im Lohngefüge ▶ die Europäische Anerkennung des «Dipl. HF» durch Registrierung als Ing. EurEta oder EurEta Professional

**Leistungen des ODEC** ▶ Monatliche E-Mail mit Informationen zur Weiterbildung, Wirtschaft und Stellenvermittlung ▶ Vierteljährliches Bulletin, Verbandszeitschrift ▶ Führung des Registers HF ▶ Beratung bei Problemen mit dem Arbeitgeber ▶ Beratung in der Weiterbildung ▶ Karriere- und Laufbahnberatung ▶ Informationsplattform auf der ODEC-Website ▶ Netzwerk für Diplomierte HF ▶ Jobpool auf der ODEC-Website ▶ Internationale Verbandsbezeichnung: Professional Bachelor ODEC – etc.

**Spezialangebote** Aus den Bereichen: Bildung, Computer & Zubehör, Dienstleistungen, Gesundheit & Wellness, Mobilität, Lifestyle, Versicherungen, Zeitungen & Zeitschriften, Angebote ODEC

**Karriere- und Laufbahnberatung**

Das ODEC- Beratungsteam setzt sich aus ausgewiesenen Fachleuten zusammen. Sie verfügen über eine eidgenössisch anerkannte Ausbildung in Psychologie, Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung sowie fundierte Beratungserfahrung.

Wir haben Beratungspakete zusammengestellt, um die wichtigsten Themen abzudecken:

- Bewerbungsscheck
- Laufbahncheck
- Laufbahncheck Plus
- Laufbahnberatung
- Perspektiven 50+
- Coaching

[www.odec.ch/beratung](http://www.odec.ch/beratung)



nicht entgegen. Der gesellschaftliche Stellenwert hat in den letzten Jahren gelitten, sodass dieser Beruf für viele junge Leute nicht erste Wahl ist. Eine andere Herausforderung für die Branche sind die politischen Rahmenbedingungen. Baukosten, Vorschriften, Möglichkeiten zur Einsprache sowie ökologische Ansprüche nehmen Schweizer Investoren die Lust, im eigenen

Land ein Hotel zu bauen. Mir kommen sehr wenige in den Sinn, die sich jetzt und heute für so ein Vorhaben begeistern lassen. Es ist, als ob wir eine einstige, weltweit anerkannte Kompetenz aus den Händen geben oder geben werden.

*Das Interview wurde schriftlich geführt*

**Mit unserer Weiterbildung zu Ihrem Erfolg.**

Höhere Berufsbildung  
Höhere Fachschule für Wirtschaft

- Diplomstudium Wirtschaftsinformatik
- Diplomstudium Betriebswirtschaft
- Nachdiplomstudium Management & Leadership
- Nachdiplomstudium Projektmanagement
- Nachdiplomstudium HR-Management
- Nachdiplomstudium Betriebswirtschaft
- Eidg. Fachausweis HR-Fachleute
- Eidg. Fachausweis Sozialversicherung
- Eidg. Fachausweis Technische Kaufleute
- Eidg. Fachausweis im Finanz- und Rechnungswesen
- Eidg. Fachausweis Marketing-Fachleute

Berufsorientierte Weiterbildung

- Handelsschule für Erwachsene
- Höheres Wirtschaftsdiplom
- Sachbearbeiter/in Rechnungswesen
- Sachbearbeiter/in Immobilien-Bewirtschaftung
- Sachbearbeiter/in Personalwesen
- Sachbearbeiter/in Sozialversicherung
- Sachbearbeiter/in Marketing & Verkauf
- Wirtschaft, Informatik, Sprachen
- ICT Power User/Supporter SIZ
- Informatik Anwender SIZ
- Fachfrau/Fachmann KMU
- Eventmanager/in



Neu ab Sommer 2017  
in Münchenstein  
Bewährtes bleibt  
in Liestal

kaufmännischer  
verband  
baselland.

[avanti-kv.ch](http://avanti-kv.ch)

