

Unnachgiebige Preispolitik

Die Sacher-Chefin Elisabeth Gürtler über hohe und vierbeinige Tiere im Hotel, Unterschiede zwischen der Schweiz und Österreich sowie den harten Kampf im Wiener Luxus-Segment.

ANDREAS GÜNTERT

Elisabeth Gürtler, welche Beziehung haben Sie zur Schweiz?

Eine lange und innige. Als junge Frau war mein erster Job, für meinen Vater Schweizer Produkte nach Österreich zu importieren. In mein Produkte-Portfolio gehörten etwa Biscuits von Kambly und Hug und Lindt-Schokolade. Als Dressurreiterin trainierte ich oft in der Schweiz, mein Mann lebte 25 Jahre hier, und seit 2009 bin ich Verwaltungsratsmitglied bei Lindt & Sprüngli.

Fehlt nur noch, dass Sie in der Schweiz einen Ableger Ihres Wiener Sacher-Hotels gründen.

Ich bitte Sie. Nur schon das Zürcher Baur au Lac, wo wir uns gerade sprechen, wäre mir eine viel zu starke Konkurrenz.

«Auch die Österreicher können lernen von der Schweiz. Etwa wie man Skihütten perfekt führt.»

Elisabeth Gürtler
Geschäftsführerin Sacher Gruppe

Konkurrenz sind Sie sich gewohnt. In Wien öffnet ein Top-Hotel nach dem anderen – und trotzdem liegen Sie mit dem Sacher punkto RevPAR in der Spitzengruppe.

Wir sind die Nummer eins bezüglich RevPAR; in der Regel liegen wir 100 Euro höher als die Wettbewerber.

Erreichen Sie das über hohe Auslastung oder hohe Preise?

Wir erreichen es vor allem damit, dass wir die Preise nicht senken. Gingen wir runter, würden die Nächsten gleich folgen. Man setzt so eine unheilvolle Spirale in Gang. Durch unsere Preispolitik haben wir etwas an Auslastung verloren, liegen aber immer noch bei einem Jahresschnitt von 70 Prozent. Mittlerweile treten in Wien 20 Fünf-Sterne-Häuser gegeneinander an. Unser Vorteil: Im Bereich der Top-Suiten kann uns niemand das Wasser reichen. Damit halten wir auch unseren RevPAR hoch.

Wird ein solches Luxus-Erlebnis vor allem von Gästen über 60 gebucht?

Aber nein. Es gibt die Generation der sehr vermögenden Gäste aus den USA, aus Russland und arabischen Ländern. Ein Kundensegment zwischen 35 und 50, das unsere Suiten mit Balkon sehr schätzt. Wichtig bei diesen Gästen ist eines: Sie wollen die Echtheit eines Luxus-Hauses spüren. Aber diese Echtheit darf nie erstarren. Der wahre Luxus ist heute sowieso der Service. Persönliche Ansprache, Begleitung aufs Zimmer, persönliches Erklären aller Einrichtungen – das muss perfekt, menschlich und herzlich klappen.

Wie nehmen Sie die Unterschiede zwischen der schweizeri-



Sacher-Geschäftsführerin Elisabeth Gürtler: «Im Bereich der Top-Suiten kann uns niemand das Wasser reichen.»

ZVG

schen und österreichischen Gastgeberkunst wahr?

Die Länder haben sich touristisch anders entwickelt. Österreich, namentlich im östlichen Landesteil, war lange ein Durchreise-Land. Weil man dort früher auch noch die Leibeigenschaft kannte, ist das Dienende ein starker Bestandteil der Mentalität. Das haben die freien Schweizer so nie gekannt.

Wir sprechen den Österreichern eher einen operettenhaften Schmah zu, den Schweizern einen herberen Charme.

Ihr Land hat sich nun mal touristisch mit seinen Grandhotels ganz anders entwickelt. Neben den preislichen Unterschieden wird der Tourismus in Österreich heute noch viel stärker von Familienbetrieben geführt.

Was kann die Schweiz in dieser Hinsicht von Österreich lernen?

Auf jeden Gast mit der allergrössten Persönlichkeit und Herzlichkeit eingehen – das ist in Österreich möglicherweise etwas stärker ausgeprägt. Aber auch die Österreicher können lernen von der Schweiz. Etwa wie man Skihütten perfekt führt. Was ich diesbezüglich in Corviglia gesehen habe, imponiert mir sehr.

Neben den Sacher-Hotels in Wien und Salzburg betreiben Sie auch das Ferienhotel Astoria in Seefeld, Tirol. Wie wird der Luxus-Aspekt dort vermittelt?

Dort wollen wir sicherstellen, dass für den Gast vom ersten Augenblick an der Erholungsfaktor spürbar ist. Dazu führen wir auf unserer Website jetzt einen Erholungsplaner ein. Damit kann man sein Urlaubsprogramm schon vor Anreise abstimmen lassen.

Lässt sich Erholung wirklich planen?

Es ist nun mal ein Thema unserer Zeit, dass die Urlaubsaufenthalte kürzer werden. Die Gäste wollen aus ihren wenigen Tagen ein Maximum an Kraft schöpfen. Wir stimmen ein Programm auf den Persönlichkeitstyp ab und verifizieren es vor Ort mit einer Stressmessung.

Manche sind so ausgepowert, dass nur noch Schlemmen und Ausspannen drinliegt.

Das geht natürlich auch. Vielleicht ergänzt mit dem Programmpunkt des «Aktiven Erwachens»: ein Yoga-Sonnerguss zum Frühstück.

Neu gehören Ihre Häuser in Wien und Salzburg zur Gruppe der «Tierischen Hotels». Sind alle Vierbeiner, vom Hund über die Katze bis zum Hauschwein willkommen?

Also Löwen möchte ich nicht im Hotel! In der Regel geht es um Hunde. Diese sind sehr willkommen, solange sie und ihre Besitzer eine tierische Etikette

befolgen. Wir haben dazu eine Hausordnung für Tiere geschaffen.

Manche Fünf-Sterne-Gäste möchten aber nicht durch Gebell geweckt werden oder Hundehaare auf dem Sofa vorfinden.

Wir gehen davon aus, dass unsere kultivierten Gäste mit kultivierten Tieren unterwegs sind. Spa, Bar und Restaurant sind tabu für Hunde. Diese kümmern wir dafür mit allem Luxus, mit Futterschüsseln, die in der Höhe verstellbar sind, eigenen Leinen, Dog-Walker und Liegekörben.

Wie viel muss für den Hunde-Aufenthalt in Ihren Luxus-Hotels berappt werden?

35 Euro pro Nacht im Sacher, 29 Euro im Astoria, ohne Verpflegung, aber mit jedem erdenklichen Service.

Welches waren die höchsten Tiere, die Sie seit 1990 im Sacher willkommen geheissen haben?

Zum Beispiel Hillary Clinton, die niederländische Königin Beatrix oder der indische Dirigent Zubin Mehta. Aus dem Pop-Segment waren es Justin Bieber und Rihanna. Aber wissen Sie was?

Was?

Pop-Stars verursachen einen zu grossen Hype. Die Fans marschieren so zahlreich auf, dass man alles absperren muss. Mit dem Resultat, dass man selber fast nicht mehr reinkommt in sein Hotel.

Standpunkt

Touristisches Potenzial im Dornröschenschlaf



ROLAND ZEGG *

Sind Zweitwohnungen ein starker Wirtschaftsfaktor? Die aktuellen Studien und Umfragen zu diesem Thema aus Davos und Zuoz von Grischconsulta zeigen auf: Schweizweit gibt es mindestens 250 000 touristisch genutzte Wohnungen mit einer Kapazität von ca. 1 Million Betten. Bei einer Auslastung von durchschnittlich 15% werden damit jährlich 55 Millionen Logiernächte generiert. Dies wiederum entspricht rund 60% aller Logiernächte in der Schweiz. Das heisst, dass in

«8 Mrd. Franken an Wertschöpfung schlummern still vor sich her – pro Jahr!»

diesem Sektor über 8 Mrd. Franken an Wertschöpfung still vor sich her schlummern – pro Jahr! In den Destinationen wird viel diskutiert und finden mancherorts kleinere bis grössere Grabenkämpfe zwischen Zweitwohnungsbesitzern, Gemeinden und touristischen Leistungsträgern über Bauprojekte, Lenkungsabgaben, Einbindung der Wohnungsbesitzer etc. statt. Nur wenige, wie Scuol mit seiner Zweitwohnungs-offensive oder Zuoz mit dem Förderverein, gehen das Thema mit Informations- und Aufklärungsarbeit konstruktiv sowie mit ersten Erfolgen an.

Die Politik ist der Meinung, dass sie die Zweitwohnungsproblematik erkannt hat und steuert. Ein auf 3 Jahre befristetes Impulsprogramm des Bundesrates soll ab 2016 die Auswirkungen der Zweitwohnungsinitiative abfedern. Doch was passiert bis 2016? Wo ist der Prinz, der dieses Wertschöpfungspotenzial nicht erst in 2 bis 3 Jahren wach küss?

* Roland Zegg ist Geschäftsführer des Beratungsunternehmens Grischconsulta AG.

Aufgefallen

Und noch ein Schweizer Hotelier des Jahres



ZVG

Die Ernennung von Köchen, Hoteliers, Sommeliers, Baristas oder Newcomers des Jahres nimmt in den

Herbstmonaten schon fast inflationäre Verhältnisse an. Bestnoten für die Schweizer Hotellerie gibts jetzt auch noch aus Deutschland. Der «Bertelsmann Guide» hat diese Woche die Ernennung von Steffen Volk vom Waldhotel National Arosa als Schweizer Hotelier des Jahres 2014 verkündet. Wie sehr sich der ausgezeichnete Hotelier über die internationale Ehrung gefreut hat, war nicht in Erfahrung zu bringen. Er ist unmittelbar nach der Bekanntgabe seiner Auszeichnung in den Urlaub verreist – wo er sich auf den Lorbeeren seiner Arbeit ausruhen darf. ste