

ZfV Aktuell

Guter Jahresabschluss 2002 trotz widrigem Umfeld

Die ZfV-Unternehmungen erzielten im Geschäftsjahr 2002 einen Gesamtumsatz von 91,4 Millionen Franken; dies entspricht einer Zunahme gegenüber dem Vorjahr um 7,9 Millionen Franken oder 9,5 Prozent. Der Gastronomieumsatz nahm um insgesamt 9,7 Prozent zu – 3,8 Prozent entfallen auf die bisherigen Betriebe, 6,9 Prozent auf die neu dazu gekommenen Betriebe, demgegenüber reduzieren die weggefallenen Betriebe den Umsatz um 1 Prozent. Der Cash-flow stieg von 9,7 auf 10,5 Millionen Franken. Die Zahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nahm von 785 Ende 2001 um 69 auf 854 Ende 2002 zu.

Dies sind erfreuliche Entwicklungen, auf die wir stolz sein dürfen. Auch im Namen des Verwaltungsrates und des ZfV-Kaders danke ich Ihnen herzlich für Ihren Einsatz im Geschäftsjahr 2002.

Qualitätsauszeichnung für 18 ZfV-Betriebe

Von den 32 Unternehmen, die Mitte Februar 2003 in Zürich das Qualitäts-Gütesiegel QI oder QII entgegennehmen durften, sind 18! ZfV-Betriebe. Herzliche Gratulation an alle Ausgezeichneten sowie an Monika Frei, die seitens der Zentrale im Hintergrund mitgewirkt hat.

Neue Cafeteria in der AKAD Jungholz

In der AKAD Jungholz haben wir auf eigene Kosten eine neue Cafeteria eingerichtet. Diese wird nach Ostern 2003 in Betrieb genommen. Heidi Wettstein, welche die Technische Berufsschule geführt hat, wird die Betriebsleitung übernehmen.

Übernahme der Gastronomie im Paul Klee-Zentrum in Bern

Für den berühmten Schweizer Maler Paul Klee wird in Bern ein Museum errichtet, das sich nicht nur durch seine Grösse, sondern auch durch seine spektakuläre Architektur auszeichnet. Nachdem der Verwaltungsrat der ZfV-Unternehmungen diesem Geschäft Anfang 2003 zugestimmt hat, übernehmen wir nach der Eröffnung im Sommer 2005 die Gastronomie im Paul Klee-Zentrum.

Das Restaurationskonzept des Paul Klee-Zentrums umfasst drei Bereiche. Im vom Architekten Renzo Piano gestalteten Museumshügel wird eine Cafeteria eingerichtet. Das Angebot ist auf die Bedürfnisse der

Museumsbesucher ausgerichtet, welche sich vor, während oder nach der Ausstellungsbesichtigung verpflegen und erfrischen möchten. Es werden neben Getränken kleine, leichte Köstlichkeiten angeboten, die sich durch ihre Frische und Kreativität auszeichnen. In der neben dem Museum gelegenen denkmalgeschützten Villa, die renoviert und durch einen Neubau erweitert wird, soll eine kulinarische Insel entstehen, wo Kunstliebhaber und Gourmets ein- und ausgehen und sich treffen. Kleinere Räume stehen auch den Sponsoren sowie Besuchergruppen zur Verfügung. Für die Restauration in der angegliederten Villa samt Neubau und Garten engagieren die ZfV-Unternehmungen einen bekannten Küchenchef aus dem Raum Bern, welcher dem Betrieb seinen unverwechselbaren Stempel aufdrückt. Die Evaluation ist derzeit im Gange. Im Weiteren werden Bankette und Caterings angeboten, die vom einfachen Steh-Apéro bis hin zum mehrgängigen Gourmetmenü reichen. Zwischen der Architektur, der Kunst und der Gastronomie soll in qualitativer Hinsicht eine Einheit erzeugt werden. Wir sind bereit, aus eigenen Mitteln 3 Millionen Franken für den Aufbau der Restauration in der alten Villa samt Neubau zu investieren.

Untervermietung des Restaurants Troika

Per 1. April 2003 treten wir das Restaurant Troika, das wir seit Oktober 1996 führen, in Untermiete an Luigi Acampora ab, der bereits heute in Zürich ein Restaurant mit italienischen Spezialitäten betreibt. Er wird das Restaurant nach einem Umbau unter dem neuen Namen «Luigi» führen und mittags und abends italienische Spezialitäten zu vernünftigen Preisen anbieten. Die Wiedereröffnung findet voraussichtlich Ende April / Anfang Mai 2003 statt. Das Restaurant Troika wird von uns ab Samstag, 15. März 2003, für die Umbauarbeiten geschlossen.

Renovation des Hotels Drei Linden in Wetzikon

Das Hotel mit 22 Zimmern, die Küche und der Hauswirtschaftsbereich im Wetziker Zentrum Drei Linden sollen für 2,39 Millionen Franken renoviert und modernisiert werden. Die Stimmberechtigten der Reformierten Kirchgemeinde haben am 9. Februar 2003 den dafür bestimmten Kredit genehmigt.

Kauf des Hotels Ador in Bern

Anlässlich der März-Sitzung hat der Verwaltungsrat der ZfV-Unternehmungen dem Kauf des Hotels Ador in Bern zugestimmt. Damit kann das Geschäft per 30. April 2003 abgewickelt werden. Im Sorell Hotel Ador wird vor allem das Kongress- und Seminargeschäft weiter ausgebaut.

Dienstjubilare

Kump-Berger Susanne	01.01.03	15
Personalrestaurant «UBS Ausbildungszentrum», Service-Mitarbeiterin		
Pidoux-Oberer Magdalena	01.01.03	15
Personalrestaurant «UBS Ausbildungszentrum», Service-Mitarbeiterin		
Beck Pierette	04.01.03	10
Cafeteria «Tierspital», Buffet-Mitarbeiterin		
Vasiljevic Radosav	04.01.03	15
Mensa «KS Rämibühl», Chauffeur		
Vasiljevic Zivanka	04.01.03	15
Mensa «Uni Zentrum», Office-Mitarbeiterin		
Viera Milagros	05.01.03	25
Hotel-Konferenzzentrum «Ador», Zimmermädchen		
Vairavan Gunalingam	01.02.03	10
Restaurant «Olivenbaum», Koch		
Berbenni Patrizio	02.02.03	5
Restaurant «St. Peter», Küchenchef-Stv.		

Schmid Brigitte	02.02.03	5
Restaurant «St. Peter», Buffet-Mitarbeiterin		
Bragt Cornelius	03.02.03	5
Restaurant «Olivenbaum», Küchenchef-Stv.		
Lazik Hug Zorka	09.02.03	5
Cafeteria «Zahnärztliches Institut», Office-Mitarbeiterin		
Della Corte Pasquale	14.02.03	35
Mensa «Uni Irchel», Office-Mitarbeiter		
Falvo-Nitti Adele	01.03.03	5
Direktionsrestaurant UBS «Zum silbernen Fuchs», Betriebstourante		
Krivic Duska	01.03.03	10
Personalrestaurant «UBS Key West», Buffet-Mitarbeiterin		
Lüthi-Aerni Maya	01.03.03	5
Cafeteria «AKAD Minerva», Betriebsleiterin		
Cafagno Camilla	02.03.03	5
Mensa «Uni Irchel», Buffet-Mitarbeiterin		
Fernandes Macedo Rosa Maria	02.03.03	5
Direktionsrestaurant «UBStairs», Service-Mitarbeiterin		
Gerber Christel	14.03.03	20
Cafeteria «KS Riesbach», Betriebsleiterin		
Ranganathasamy Vijayakumar	16.03.03	5
Personalrestaurant «UBS Key West», Hilfskoch		
Rathnasekera Nelum	30.03.03	5
Cafeteria «Plattenstrasse», Office-Mitarbeiterin		

Veranstaltungen

Begegnungen im Hotel Zürichberg

Sonntag, 13. April 2003, 17 Uhr

mit Gisela Zoch-Westphal, Schauspielerin

Sonntag, 11. Mai 2003, 17 Uhr

mit Lorenz Keiser, Kabarettist und Satiriker

Gesprächsleitung: Marco Caduff

Programm: Ruth Binde

Sorell Hotel Zürichberg

Orellstrasse 21, 8044 Zürich, Telefon 01 268 35 35, www.zuerichberg.ch

IMPRESSUM

ZFV-Unternehmungen
Mühlebachstrasse 86
Postfach
8032 Zürich

Fon 01 388 35 35
Fax 01 388 35 36
www.zfv.ch

Redaktion:
Barbara Pfister [bp]
Gestaltung:
www.querfeldein.ch





Neue Chancen für die Zürcher Hotellerie

«Zürich boomt. Vom englischen Trendmagazin 'Wallpaper' wurde Zürich als 'hippiest city in Europe' gewählt – kaum vorstellbar noch vor 10 Jahren!» Mit diesen Worten eröffnete ich die alljährliche ZHV Plattform im Jahr 2000. Heute sieht alles ganz anders aus. Die Ernüchterung auf vielen Ebenen hat stattgefunden. Das Resultat für die Zürcher Hoteliere im Jahr 2002: ein Rückgang der Logiernächte um fast 8%-Punkte und Belegungsrückgänge in den Hotels von bis zu 25% gegenüber dem Vorjahr!



Verschärft wird diese Situation durch die wachsende Konkurrenz. Das Angebot an Hotelzimmern – in den letzten Jahren entstanden in Zürich fast 3000 – hat eine noch nie gesehene Vergrößerung von rund 40% erfahren, und es bestehen Pläne für weitere 1000 bis 2000 Hotelzimmer. Auf der anderen Seite stagnieren die Buchungen, die Gründe dafür sind bekannt.

In Zürich ist das Problem zur Zeit nicht der Preis, sondern die viel zu geringe Nachfrage. Die Lösung dazu liegt ausschliesslich bei der Anpassung des Marketings und des Controllings und nicht beim Führen eines Preiskampfes zwischen den Hoteliere! Die Zürcher Hoteliere und Zürich Tourismus wollen ihren Teil zur Lösung dieses eminenten Problems beitragen. Dies soll durch eine moderne Vermarktung der Destination Zürich geschehen.

Nach wie vor (und das seit Jahrzehnten) legt Zürich die Zimmerbelegung einer typischen Business-Destination vor; Montag bis Donnerstag: gut belegt; Freitag bis Montag: leere Zimmer. Dieses Image von Zürich als reine Geschäftsmetropole soll eine Korrektur erfahren. Neu hat Zürich Tourismus den klaren Auftrag, Zürich als Leisure-Stadt zu positionieren und zu verkaufen. Der Fokus auf den touristischen Freizeitbereich und die Integration von Trends und Strömungen in die Angebotsgestaltung und in die Kommunikation müssen uns gelingen. Für die Zürcher Hotels bedeutet dies, die Bedürfnisse von Leisure-Gästen zu erkennen und in ihren Angeboten umzusetzen. So müssen die Angebote attraktiv gestaltet, Themen-Packages angeboten und auch die «soften» Dienstleistungen wie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Kenntnisse über Zürichs Angebote auf einem hohen Standard bereit gehalten werden.

Gerade auch die Sorell Hotels in Zürich mit ihren markanten Standorten sind Häuser mit grossem Potential für das Marktsegment des Leisure-Gastes. ■

Guglielmo L. Brentel

Präsident Zürcher Hoteliere, H&G Hotel Gast AG, Altendorf

Editorial

Dank der Initiative von John M. Rusterholz, der für die ZFV-Hotels verantwortlich ist, haben wir letztes Jahr das Hotel-Label «Sorell» eingeführt. Die Namensfindung hat uns lange und intensiv beschäftigt. Rückblickend kann jedoch festgestellt werden, dass die Bezeichnung Sorell Hotels absolut geglückt ist. Nach aussen ist der Name gefällig, und auch Fremdsprachige können ihn lesen und gut aussprechen. Nach innen erinnert er an Susanna Orelli, welche 1894 die ZFV-Unternehmungen gegründet und bereits im Jahr 1900 das Kurhaus auf dem Zürichberg erbaut hat.

Alle sieben Hotels – Zürichberg, Seidenhof, Rütli und Seefeld in Zürich, Drei Linden in Wetzikon, Ador in Bern und Rügen in Schaffhausen – treten künftig gemeinsam als Sorell Hotels am Markt auf. Auch das Aparthotel Rigiblick wird nach seiner Eröffnung Ende 2004 unter das Label gestellt. Trotzdem behalten alle Hotels ihren Namen und damit auch ihre Individualität.

John M. Rusterholz und Barbara Wesche, die Salesverantwortliche, werden zusammen mit den Hoteldirektoren und ihren Teams dafür sorgen, dass der Name «Sorell» in der schweizerischen Hotellandschaft zu einem Markenzeichen wird. Das Glück der Tüchtigen sei ihnen beschieden.

Regula Pfister

Schöne Aussichten für den Rigiblick



Ein Genuss für alle Sinne – Luzia und Felix Eppisser im «Bären», Nürens Dorf. Fotos: Susi Bodmer

Die kreative Wirkungsstätte von Felix Eppisser.

[bp] Wenn das Hotel-Restaurant Rigiblick im Herbst 2004 seine Pforten öffnet, wird Zürich um eine exquisite gastronomische Oase reicher.

Das zukünftige Wirtehepaar wirkte vorgängig im Gasthof zum Bären in Nürens Dorf, einer Pilgerstätte für Kenner und Liebhaber der Haute-Cuisine. Lucia und Felix Eppisser sind zwei Gastronomen der jungen, dynamischen Generation. Beide verfügen über eine fundierte Ausbildung und Erfahrung in der Spitzengastronomie. Der Kochstil des eidgenössisch diplomierten Küchenchefs präsentiert sich kreativ, leicht und innovativ – neben dem klassischen Grundhandwerk lässt er sich viel Freiraum für Unkonventionelles. Lucia Eppisser, eidgenössisch diplomierte Hôtelière und ausgewiesene Weinfachfrau, verbindet künstlerisches Flair mit einer Vorliebe für Verkauf und Marketing, was immer wieder zu kreativen Diners und Events führt. In Zusammenarbeit mit den ZFV-Unternehmungen beschäftigen sie sich derzeit mit der Neukonzeptionierung des Projektes Rigiblick – einer interessanten Herausforderung und Chance für das dynamische Paar.

Lucia und Felix Eppisser, was hat Sie dazu bewogen, sich auf das Projekt Rigiblick einzulassen?

Wir sind nun seit sechs Jahren im «Bären» und haben Lust auf eine neue Herausforderung. In Nürens Dorf wäre eine Entwicklung aus verschiedenen Gründen nicht möglich gewesen. Wir möchten uns aber weiterentwickeln und noch besser werden. Im Rigiblick sehen wir ein grosses Potenzial, es ist ein wunderschöner Ort. Auch die Aussicht nach Zürich zu kommen, hat uns sehr gereizt.

Was haben Sie vor mit dem Rigiblick?

Die idyllische Lage verbunden mit der persönlichen, herzlichen Gastfreundschaft soll einen Kontrastpunkt zum pulsierenden Leben der Stadt Zürich setzen. Wir möchten unseren Gästen ein Zuhause schaffen, ihnen eine Auszeit ermöglichen, vom alltäglichen Stress und der Schnelligkeit des städtischen Lebens. Es soll ein Raum entstehen, der zum Geniessen anregt, mit allen Sinnen.

Noch eineinhalb Jahre bis zur Eröffnung. Haben Sie Pläne?

Zuerst möchten wir unseren privaten Horizont erweitern und Dinge tun, für die uns bisher immer die Zeit gefehlt hat. Diesen Frühling brechen wir auf zu einem längeren Asien-Trip – Singapur, Hongkong, Vietnam und Thailand. Natürlich werden wir auch einen Blick in die asiatische Küche werfen. Zum Schluss unternehmen wir einen Abstecher nach Südafrika. Wenn wir wieder in der Schweiz sind, möchten wir uns auch beruflich weiterbilden, und ab dem Herbst 2003 werden wir für die ZFV-Unternehmungen verschiedene Projekte realisieren. ■

John M. Rusterholz

Ursprünglich wollte er Schauspieler werden. Es trieb ihn jedoch in die Hotellerie. Und der Erfolg gibt ihm recht: Heute ist John M. Rusterholz für die Sorell Hotels verantwortlich.

Nach acht verschiedenen Schnupperlehren beschloss John Rusterholz eines Tages, dass er den Kellnerberuf erlernen möchte. Seine zweijährige Lehre absolvierte er in einem der renommiertesten Hotels der Stadt Zürich, dem Waldhaus Dolder. Später wechselte er ins Palace Hotel in St. Moritz als Commis de Rang, dann ins Hotel Savoy nach Arosa. Und obwohl ihm die wunderschöne Bergwelt sehr behagte, brachte ihn seine zweite grosse Leidenschaft, das Theater, wieder nach Zürich. Die nächsten 5 Jahre war er voll engagiert, sowohl vor wie auch hinter den Kulissen. Opern, Operetten, Kindermärchen und Ballette – daraus bestand seine Welt. «Acapulco Madam» mit Ines Torelli und Jörg Schneider sowie «Die Kleine Niederdorfoper» mit Ruedi Walter waren zwei Höhepunkte in seiner Theaterlaufbahn.

Zurück in der Hotellerie folgten weitere Stationen in Zürich: Im Hotel Florhof war er als Chef de Rang tätig, im Zunfthaus zur Safran als Einkäufer und in der Blauen Ente als Chef de Service. Nach seiner Weiterbildung an der Hotelfachschule Belvoirpark wirkte er als Maître de Lipp in der Brasserie Lipp. Schon in der Voreröffnungsphase wurde er mit der Planung, Schulung und Organisation des Servicebereichs beauftragt.

Ein Sprung von Zürich auf die Weltmeere: John Rusterholz ging auf das erste Traumschiff, die Vistafjord, als Dining Room Waiter. Auf dem Luxussschiff herrschte Sieben-Tage-Woche mit bis zu fünf Einsätzen pro Tag. Es war eine sehr harte Zeit, doch Landausflüge zwischen Yalta, den Spitzbergen und St. Petersburg haben ihn für vieles entschädigt. Begeistert von der «weiten Welt», nahm Rusterholz das Angebot an, als Mitglied des Management Teams das Institute of Hotel & Tourism Management in Bophuthatswana, im heutigen Südafrika, zu eröffnen. Nach rund vier Jahren ging er als Director of Banquet Service in das Luxushotel Conrad in Hong Kong. Zurück in der Schweiz folgten ein paar Jahre bei Restorama und bei den Manz Privacy Hotels, wo er im Hotel St. Gotthard als Food & Beverage Manager für die gesamte Restauration und den Catering-Bereich zuständig war.

Dem Drang der grossen weiten Welt konnte er allerdings nicht widerstehen. Die Tätigkeit als Food & Beverage Manager für Mövenpick



John M. Rusterholz – ein Weltenbummler.

Hotels & Resorts führte John Rusterholz ins Königreich von Saudi Arabien, nach Jeddah, was eine spannende Herausforderung und kulturelles Neuland bedeutete. Seine erste Position als Direktor brachte ihn zurück nach Basel, ins altehrwürdige Hotel Euler (Manz Privacy Hotels). Der Sog der Fremde jedoch war so stark, dass er sich entschied, wieder nach Saudi Arabien zu gehen, an seine alte Wirkungsstätte, ins Albilad Hotel Mövenpick, wo er Acting General Manager wurde.

Ein Gastspiel als Gastronomie-Projektleiter des Landesturnfests

Konstanz beschäftigte John Rusterholz, bevor er im Sommer 2001 zu den ZFV-Unternehmungen kam. ■

Sorell Hotels – nicht nur ein 'Brand' sondern eine Einstellung

Die Hauptfrage ist, wie können wir uns von anderen Hotels unterscheiden? Wie können wir unsere Gäste begeistern? Wir haben eine Reception – die anderen auch! Wir haben Betten – die anderen auch! Wir haben Restaurants – die anderen auch. Wir bieten eine gute Dienstleistung – die anderen auch! Auch? Und hier liegt unsere Chance. Nur über eine professionelle Dienstleistung können wir uns unterscheiden und hervorheben. Wir müssen nicht für ein Sorell Hotel arbeiten wir dürfen für ein Sorell Hotel arbeiten. Wir möchten unseren Gästen ein Zuhause bieten. Aber was ist das, ein Zuhause? Man fühlt sich wohl, man spürt Geborgenheit, Sicherheit und Zufriedenheit! Die können wir unseren Gästen nur geben, wenn auch wir uns so fühlen. Verschiedene Faktoren haben einen grossen Einfluss auf unsere Arbeitseinstellung. Der wichtigste Faktor ist ein harmonisches Team. Jeder arbeitet für jeden und alle für unsere Gäste. Wir wissen, dass wir nicht jeden Tag nur fröhlich und happy sein können, aber unsere Gäste verlangen dies. Hier ist die Chance, hier können wir uns unterscheiden und hier können wir besser sein als die anderen. Ein freundliches Grüezi, ein Lächeln, ein Danke, ein Schritt mehr, dies sind kleine Dinge – aber das ist der Unterschied. Etwas tun was der Gast nicht erwartet, eine Überraschung bereiten, dies sind die schönsten Momente und das wissen wir selber. Sorell Hotels sollen nicht nur für Design, Architektur und gute Standorte bekannt sein, sondern für Gastfreundschaft. Dafür brauchen wir Sie, liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, dies wollen wir mit Ihnen erreichen.

John M. Rusterholz

... Anne Behning

[bp] Wenn über dem Zürichberg die Sonne aufgeht

und den herrlichen Blick auf die verschlafene Stadt und den Zürichsee freigibt, beginnt für Anne Behning ein neuer Arbeitstag. 6.45 Uhr ist «Früh-Früh-Dienst» im Hotel Zürichberg. Erst zählt die Réceptionistin die Kasse und bereitet das Nötige für den kommenden Tag vor. Und schon steht den ersten Gästen die Abreise bevor – die Check-Outs werden organisiert, Kreditkarten kontrolliert, Minibarartikel und Tramtickets werden gebucht. «Mir gefällt diese Arbeit sehr. Wir müssen viel organisieren, immer wieder alles auf die Reihe kriegen, weil es eine kleine Réception ist und wir für das ganze Haus zuständig sind. Das macht die Tätigkeit sehr interessant und vielseitig.» Anne Behning wurde in Berlin geboren und ist gelernte Restaurantfachfrau. Ihre Ausbildung machte sie in Bad-Neuenahr bei Köln-Bonn – einem bekannten Weinanbaugebiet. Anstellungen in England und auf den Kanalinseln folgten, und dort hatte Anne Behning auch die Gelegenheit, an die Réception zu wechseln und das entsprechende Handwerk zu erlernen. «Das Restaurantfach ist ein harter Beruf, besonders wegen der unregelmässigen Arbeitszeiten. Ich bin sehr glücklich, dass sich mir diese Möglichkeit bot.» Seit Januar 2002 ist sie Réceptionistin im Hotel Zürichberg.

Bald kommen die neuen Gäste. Anne Behning bereitet die Anreisen vor. Jeder Gast erhält ein persönliches Willkommenskärtchen und einen herzlichen Empfang. Ausserdem müssen Reservationen aufgenommen und E-Mails beantwortet werden. Zürich ist für die geborene Deutsche ein attraktives Reiseziel. Und nicht nur das, Zürich ist für sie auch ein äusserst angenehmer Wohnort. «Die Stadt ist nicht zu klein und nicht zu gross, das gefällt mir besonders. Alles ist übersichtlich, die Berge zum Skifahren sind nahe, man muss nicht weit reisen. Die Schweiz ist klein und fein mit einem sehr hohen Lebensstandard. Wenn ich der Seepromenade entlanglaufe, finde ich das traumhaft.»

Viel Flexibilität ist gefragt, denn wenn der Tag einmal richtig begonnen hat, geschieht häufig Unvorhergesehenes – Gäste wollen Wege erklärt und Fragen beantwortet haben, Architekten möchten aus Interesse oder zu Studienzwecken durchs Haus und den prämierten Neubau geführt werden und schliesslich ist da noch die Koordination und Betreuung von Seminaren. Für Anne Behning ist dies kein Problem mehr. Die Réceptionistin, die selber gerne reist, weiss, was es heisst,



«Die Arbeit hier macht mir ungeheuren Spass.»

wenn man sich an immer wechselnde Konditionen anpassen muss. Ihre Motivation für diesen Beruf war schliesslich auch der Kontakt und die Zusammenarbeit mit anderen Menschen und eben, das Reisen. «Seit meinem neunzehnten Lebensjahr bin ich immer gereist. Ich würde es jedem empfehlen, denn Reisen bildet, formt und man bekommt eine ganz neue Einstellung zu anderen Menschen und Dingen.»

Briefe schreiben, Werbung koordinieren, Komplimente und Reklamationen entgegennehmen sind Tätigkeiten, die ebenfalls zu den Alltagspflichten der Réceptionistin und ihren Teamkolleginnen gehören. «Wir sind ein gutes, unkompliziertes Team, und das Betriebsklima ist sehr entspannt. So macht mir die Arbeit ungeheuren Spass.» Weiterbilden möchte sich Anne Behning trotzdem noch – Eventmanagement oder die Bankettabteilung sind ihre Ziele. Und vielleicht die Hotelfachschule? Doch zuerst möchte sie die Welt sehen, eine längere Zeit nach Australien oder Neuseeland reisen und dort auch arbeiten. «Im Moment ist es mir wichtig, dass ich mich wohl fühle, mein Geld verdiene, glücklich bin. Alles andere kommt später.» ■