



## Was Ihnen ein Gast schon lange sagen wollte ...!

Vor einigen Wochen war ich zusammen mit weiteren Gästen im neuen Letzigrund Stadion zu einem Fussballspiel eingeladen. Die neue Zürcher Arena ist umwerfend, und alles beeindruckt sehr, vor allem wenn man in eine schöne VIP-Lounge eingeladen ist.

Aus Küche und Keller wird nur vom Feinsten aufgetischt, und vor lauter Köstlichkeiten hat man beinahe den Sport und seine Akteure auf dem Rasen vergessen.

Am meisten beeindruckt hat mich aber das Personal in den Lounges – durchwegs aufgestellte, zuvor-

kommende und fröhliche junge Menschen beiderlei Geschlechts. Mir und meinen Miteingeladenen hat es so gut gefallen, dass wir nach dem Spielende keine Eile hatten, nach Hause zu gehen. Es ging hoch zu und her, und es wurden sogar Lieder gesungen. Mancherorts hätte uns das Personal mehr oder weniger freundlich zu verstehen gegeben, dass es Feierabend haben möchte, und unsere überschäumende Lebens- und Liederlust wäre im Keime erstickt worden.

Nicht so durch das Personal der ZFV-Unternehmungen, das uns fröhlich mitlachend gewähren liess. Man konnte sehen, dass sie ihren Job mit Freude machten, nichts war ihnen zu viel.

Gastronomie ist ein «People's business». Klar muss die «Hardware» stimmen, und die Lokale müssen ein gutes Ambiente ausströmen, die Gerichte auf den Tellern müssen von bester Qualität sein. Alles nützt jedoch nichts, wenn die Menschen, die dort arbeiten, keine Ausstrahlung haben und keine hohe Professionalität zeigen.

Wie in den anderen Betrieben der ZFV-Unternehmungen, die ich bisher besuchen durfte, hat mir dieser Abend erneut aufgezeigt, dass das Wohl des einzelnen Gastes beim ZFV im Vordergrund steht und das Personal dieser Wichtigkeit oberste Priorität einräumt und alles daran setzt, seine Gäste mit Freude, Professionalität und Freundlichkeit zu verwöhnen.

In diesem Sinne gratuliere ich den ZFV-Unternehmungen zu ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die tagtäglich und mit viel Freude eine gute Leistung erbringen. Nicht von ungefähr kommt die Tatsache, dass die ZFV-Betriebe höchste Auszeichnungen erhalten und auch mit «Gault Millau»-Punkten glänzen.



### Editorial

Als ich kürzlich vor einer Sitzung noch etwas Zeit hatte, habe ich in einem gemütlichen Tea Room einen Kaffee getrunken. Nach kurzem war ich heillos froh, dass ich «nur» Gast war und mit diesem Betrieb nichts zu tun hatte. Es war kurz vor 11 Uhr und das Lokal fast leer. Hinter der Theke unterhielten sich zwei Mitarbeiterinnen aufs angelegteste in einer mir fremden Sprache; mit von der Partie war auch die für den vorderen Bereich zuständige Serviceperson. Nach langem Warten habe ich mir dann erlaubt zu fragen, ob es wohl möglich sei, hier einen Kaffee zu trinken. «Klar», zischte es von der Theke aus. Neben der intensiven Diskussion wurde dann mein Kaffee zubereitet. Ich bekam Kaffee mit Zucker; der Rahm fehlte. Und so musste ich die Unterhaltung nochmals unterbrechen, weil ich den Kaffee mit Rahm und nicht mit Zucker trinke. Und so bestellte ich auch gleich noch die Rechnung, um ja nicht weiter zu stören. Mein Fazit: Je weniger es zu tun gibt, umso geringer ist die Aufmerksamkeit gegenüber den Gästen – so etwas kommt beim ZFV nicht vor!

Umso mehr sind die nebenstehenden Ausführungen von Herrn Paul Reutlinger Balsam für meine Seele. Dafür danke ich Ihnen allen ganz herzlich.

*Regula Pfister*

Paul Reutlinger  
Unternehmensberater

## ... mit Andrea Pietsch, Sales-Verantwortliche der Sorell Hotels Switzerland

Andrea Pietsch ist am 28. November 1981 in Deutschland geboren. Sie absolvierte in Deutschland eine Ausbildung im Hotelfach und lebt nun seit 8 Jahren in der Schweiz. Nach der ersten zweijährigen Tätigkeit in der Schweiz ging Andrea Pietsch für drei Monate nach Kalifornien und absolvierte ein F&B Trainee-Programm. Nach der Rückkehr besuchte sie die Hotelfachschule in Zürich und nach dem erfolgreichen Abschluss sammelte sie erste Erfahrungen im Kaderbereich eines kleinen Familienhotels. Seit Oktober 2006 ist Andrea Pietsch Sales-Verantwortliche der Sorell Hotels Switzerland.

**Andrea Pietsch, Sie sind seit Oktober 2006 Sales-Verantwortliche der Sorell Hotels der ZFV-Unternehmungen. Wie kamen Sie zum ZFV?**

An verschiedenen Veranstaltungen hatte ich den damaligen Leiter der Sorell Hotels, John M. Rusterholz, kennen gelernt. Durch meine Ausbildung wurde mir immer mehr bewusst, dass ich künftig im Bereich «Sales» arbeiten möchte. Als ich dann das Angebot bekam, zu den ZFV-Unternehmungen zu wechseln, nahm ich diese Chance wahr.

**Als Sales-Verantwortliche gehört das «Verkaufen» zu Ihrem Hauptaufgabenbereich. Hinter diesem Begriff steckt aber eine Vielzahl von Tätigkeiten. Ich denke da an die Organisation und den Besuch von Messen, Kundenbindungsanlässen und Workshops, die Produktion von Flyern und Prospekten, die Systemverwaltungen, der Versand von Mailings, die Partnerbetreuung usw.! Was machen Sie am liebsten?**

Ehrlich gesagt, ich mache jede Tätigkeit gerne. Meine Arbeit ist breit gefächert, so dass jeder Aufgabenbereich seine eigene Herausforderung an mich stellt. Selbständigkeit und Offenheit sind wichtige Voraussetzungen, ebenso die Planung, Umsetzung und Verwirklichung von Massnahmen und Ideen. Einer der Schwerpunkte meines Berufs ist der Besuch von Messen und Workshops. Hier kann ich sowohl Berufliches als auch Privates miteinander verbinden, da ich sehr gerne reise und neue, interessante Menschen kennenlerne. Wichtigstes Potenzial meines Berufs ist der Kontakt und das Beziehungsnetz mit Menschen.

**Welche Fähigkeiten muss man für den Sales-Bereich mitbringen?**

Ausdauer, Elan, Begeisterungsfähigkeit, Verkaufstalent, Redegewandtheit, Organisationstalent (ganz wichtiger Faktor, man muss manchmal viele Dinge gleichzeitig bearbeiten), Verhandlungsgeschick, Menschenkenntnis, korrektes Auftreten.

**Die Sorell Hotel-Gruppe umfasst 12 Hotels und damit 12 unterschiedliche Ausrichtungen und Bedürfnisse. Können Sie dieses umfangreiche Arbeitsgebiet noch alleine bewältigen?**



Es ist nicht immer einfach, allen Anforderungen gerecht zu werden und die Bedürfnisse der unterschiedlichen Hotels zu erfüllen. Aber mit einem effektiven «Time Management» und einer guten Zusammenarbeit mit den einzelnen Direktoren war das bisher immer machbar. Um die Kundenkontakte breiter ausbauen und pflegen zu können, wird ab Mitte Jahr eine Assistentin im Administrationsbereich eingestellt. Damit können wir neue und bestehende Projekte, z.B. «Meine Traumhochzeit», ausbauen und erweitern. Wenn ich unter der Woche beruflich auf Messen und an Workshops bin, erledige ich liegen gebliebene Korrespondenz am Wochenende.

**Was sind die nächsten Projekte, die anstehen?**

Die «arTosa»-Vernissage in Arosa, Vertragsabschlüsse für das Jahr 2009, die Erstellung des Marketingplans 2009, Messe/Workshop Vorbereitung für den Herbst 2008 und die Einarbeitung der Assistentin.

**Haben Sie überhaupt noch Zeit, neben Ihrer Arbeit auch Hobbies und Bekannte zu pflegen. Sie sind ja viel im Ausland unterwegs, was für Ihr Umfeld bestimmt nicht immer einfach ist.**

Ich lerne ständig neue Menschen kennen, und es entstehen daraus auch überall auf der Welt Freundschaften. Da ich mir meine Arbeitszeit selbständig einteilen kann, ist die Planung meiner Freizeitaktivitäten gut möglich. Durch die vielen Kontakte kann ich meinen Freunden auch immer spannende Geschichten erzählen. Wenn man viel im Ausland unterwegs ist, muss man sich aber um sein Umfeld zu Hause gezielt bemühen. Das gilt selbstverständlich nicht nur für mich.

*Das Gespräch führte Edith Weber Oesch*

## Konzert in der Tonhalle mit dem Zürcher Kammerorchester und dem Flötisten Maurice Steger

Die Gäste der ZFV-Unternehmungen genossen vor und nach dem Konzert vom 30. Mai 2008 die kulinarischen Köstlichkeiten aus dem UBS Restaurant «Key West». Christian Steinmetz und sein Team haben die Gäste nach Noten verwöhnt.



## Generalversammlung der ZFV-Unternehmungen

Die Generalversammlung der ZFV-Unternehmungen fand am 20. Mai 2008 im Restaurant St. Peter statt. 28 Genossenschafterinnen und Genossenschafter waren anwesend.



## ... Philippe Knöpfli, Stv. Betriebsassistent Restaurant St. Peter

Der 1985 geborene Philippe Knöpfli absolvierte nach seiner Schulzeit im Hotel Ascot in Zürich eine Kochlehre und ergänzte seine Ausbildung im Anschluss daran im Hotel Schweizerhof in Zürich mit einer Servicelehre. Mit diesen ausgezeichneten Grundlagen trat er 2004 seine erste Stelle im Sorell Hotel & Restaurant Rigiblick an, bevor er dann im Februar 2007 als Stv. Betriebsassistent ins Restaurant St. Peter wechselte.

(ew) Philippe Knöpfli ist am Morgen immer in Eile. Er bezeichnet sich als «Morgenmuffel», bei dem deshalb jeder Handgriff sitzen muss, damit er rechtzeitig aus dem Haus kommt. Nach seinem ersten Tee muss er voll präsent sein, wenn um 8.00 Uhr der Tag im Restaurant St. Peter für das Kader anläuft. Die Küchenmannschaft ist um diese Zeit bereits seit zwei Stunden im Einsatz. Der Arbeitstag beginnt mit der Prüfung und Eingabe der Lieferscheine in den Computer. Damit ist gewährleistet, dass der Überblick jederzeit vorhanden ist. Die Menüplanung inkl. Kalkulation liegt beim Küchenchef, der auch die Bestellungen macht. Sobald die neuen Menüpläne vorliegen, werden die einzelnen Menükomponenten durch das Kader im Detail analysiert und die Verkaufspreise festgelegt. Philippe Knöpfli ist neben den Getränkebestellungen für die Menü-Übersetzungen auf Englisch zuständig, was ihm sehr viel Spass macht, da Sprachen eines seiner Hobbies sind.

Das Restaurant St. Peter liegt sehr zentral beim Paradeplatz in Zürich und verfügt über ein öffentliches Restaurant im ersten Stock und ein Restaurant im zweiten Stock für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der UBS AG sowie eine Cafeteria im Erdgeschoss, die während dieses Sommers umgestaltet wird. Die Verantwortung für die Verpflegung im ersten Stock liegt bei Philippe Knöpfli. Er ist auch für die Hygiene und die Hygieneschulung im Betrieb zuständig. Der Einhaltung der Hygienevorschriften widmet er sein spezielles Augenmerk.

Nach dem gemeinsamen Essen und nach einer kurzen Menübesprechung – es gibt im Restaurant St. Peter täglich sieben verschiedene Menüs – beginnt um 11.00 Uhr der Service. Alle Vollzeitmitarbeitenden sind bei der Essenausgabe im Einsatz, und zusätzlich wird der Mittagsansturm mit Teilzeitkräften bewältigt. Täglich werden im Restaurant St. Peter rund tausend Essen verkauft. Danach ist für das Kader – neben Philippe Knöpfli sind dies die Betriebsleiterin Trudy Suter und die Betriebsassistentin Monika Linsi – wieder Bürodienst angesagt, da die Abrechnungen gemacht werden müssen. Nach einer kurzen Nachmittagspause beginnt die Planung der Caterings und Bankette. Die meisten Caterings finden am Abend statt, es gibt aber auch immer wieder Wochenendanlässe – wie z.B. am vorletzten Wochenende eine Hochzeit. Philippe Knöpfli liebt diese Einsätze; die Kadermitarbeiter sind normalerweise zu Beginn immer alle anwesend.



Philippe Knöpfli schätzt das familiäre Team im Restaurant St. Peter. Er betont, dass die Zusammenarbeit zwischen Küchenmannschaft, Service und Kader toll ist und alle am gleichen Strick ziehen.

Trotzdem hat Philippe Knöpfli nun beschlossen, seine Zukunftsplanung voranzutreiben. Längere Zeit war er nicht sicher, ob er die angestrebte Hotelfachschule wirklich absolvieren soll. Er ist nun aber überzeugt, damit die richtigen Weichen für seine Zukunft gestellt zu haben. Im April 2009 wird er deshalb die Hotelfachschule beginnen, die dank der Anrechnung seiner Ausbildungen nur 3 ½ Jahre dauern wird. Auch für das vorgeschriebene Schulpraktikum hat er bereits feste Vorstellungen; er will unbedingt ein Auslandpraktikum absolvieren.

Wer Philippe Knöpfli nach seinen Hobbies fragt, bekommt immer an erster Stelle zur Antwort: Lernen und Sprachen, hauptsächlich Englisch. Daneben spielt er aber auch sehr gerne Gitarre, treibt viel Sport wie Tennis, Squash, Badminton, geht an den See, in den Ausgang oder spielt mit Kollegen Fussball. Philippe Knöpfli ist kein «Couchpotato» und benötigt diese Hobbies zum Ausgleich. Er ist überzeugt, dass jeder, der im Gastgewerbe weiter kommen will, einen grossen Einsatz leisten muss. Deshalb hat Philippe Knöpfli leider auch seit längerem keine Zeit mehr für eine frühere Leidenschaft, das Trompetenspiel. Für Philippe Knöpfli stimmt die jetzige Situation und die geplante Zukunft. Da die Hotellerie für ihn persönlich vielseitiger ist, strebt er später eine Stelle in diesem Bereich an. Darauf arbeitet er nun mit aller Kraft hin. Seine Vision für die Zukunft lautet: So viele Länder und Sprachen kennen zu lernen, wie nur möglich!

## ZFV Aktuell

### Generalversammlung der ZFV-Unternehmungen

Am Dienstag, 20. Mai 2008, fand im Restaurant St. Peter die Generalversammlung der ZFV-Unternehmungen statt. 28 Genossenschafterinnen und Genossenschaftler waren anwesend und haben allen Anträgen des Verwaltungsrats einstimmig zugestimmt. Jahresbericht und Jahresrechnung 2007 wurden genehmigt. Frau Dr. Brigitte von der Crone wurde mit Akklamation für eine weitere Amtsdauer von drei Jahren wieder gewählt; sie ist Vizepräsidentin des Verwaltungsrats. Um den neuen gesetzlichen Anforderungen gerecht zu werden, mussten die Statuten der ZFV-Unternehmungen angepasst werden. Kernpunkt der Statutenänderung ist die Abschaffung der beiden internen Revisoren; sie werden ersetzt durch eine unabhängige professionelle Revisionsstelle. Dieses Amt wurde neu der KPMG übertragen. Die beiden internen Revisoren, die beiden Genossenschaftler Dr. Hans-Rudolf Steiner und Dr. Christian Rahn, wurden mit einem herzlichen Applaus verabschiedet. Am Ende der Versammlung bedankten sich die Genossenschaftlerinnen und Genossenschaftler mit einem weiteren Applaus bei der Geschäftsleitung sowie bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihren enormen Einsatz im Geschäftsjahr 2007.

### Drei neue Betriebe

Am 1. Oktober 2008 übernehmen die ZFV-Unternehmungen die Personalverpflegung von DOW Europe GmbH in Horgen. Dabei handelt es sich um ein Selbstbedienungsrestaurant und ein bedientes Restaurant, die Bewirtschaftung von Sitzungszimmern und Caterings aller Art.

Mitte des Jahres 2009 wird auf dem Campus der Novartis in Basel das «Gehry»-Building in Betrieb genommen mit einem unterirdischen Auditorium, das 600 Personen Platz bietet. Für die gesamte Gastronomie – den Food Court im Parterre mit Cafeteria sowie die Bewirtschaftung des Auditoriums – sind die ZFV-Unternehmungen vorgesehen. Andreas Hunziker und Karl Neff sind schon heute in die Planungsarbeiten eingebunden.

Noch in einem früheren Stadium befindet sich die auf dem Sihlpost-Areal geplante neue Pädagogische Hochschule PHZH. Die Planungsarbeiten sind erst angelaufen. Als zukünftige Gastronomiepartnerin – die Eröffnung findet voraussichtlich 2010 statt – sind wir jedoch jetzt schon mit von der Partie.

### EURO 2008

Im Stadion Letzigrund in Zürich, wo im Rahmen der EURO 2008 drei Spiele ausgetragen wurden, waren die ZFV-Unternehmungen für die gesamte Gastronomie zuständig – die Aussenstände wurden in Eigenregie betrieben, das VIP-Catering in den Logen, der Lounge und im schneeweissen VIP-Zelt erfolgte in Zusammenarbeit mit DO & CO. Für die Verpflegung der Medien und des Staffs war die Mensa Uni-Irchel zuständig. Die Mensa Uni-Zentrum war für die kulinarische Versorgung der Sicherheitskräfte verantwortlich. Und selbstverständlich profitierten auch die Hotels vom «EURO 08»-Fieber.

### «Live at Sunset»

Schon kurz nach der EURO 2008 findet vom 9. bis zum 20. Juli 2008 das «Live at Sunset» statt – wegen des Umbaus des Schweizerischen Landesmuseums erstmals auf der Dolder Kunsteisbahn. Unter der Leitung von Thomas Schmidt betreiben die ZFV-Unternehmungen die Backstage-Verpflegung, Stände im Public Bereich sowie das «Sunset»-Restaurant für gehobene Ansprüche.

### Sorell Hotel Krone auf «Gault Millau»-Kurs ...

... kaum drei Monate nach der Übernahme des Hotels Krone in Winterthur steht fest, dass das Restaurant «Pearl» im «Gault Millau»-Führer 2009 vertreten sein wird. Damit ist es dem Küchenchef Denis Ast viel schneller als erwartet gelungen, sein Ziel zu erreichen. Herzliche Gratulation an Robert Frisch, Denis Ast und das ganze «Krone»-Team.

### «arTosa» 08 in Arosa – [www.arTosa.ch](http://www.arTosa.ch)

Vom 19. Juni bis zum 12. Oktober 2008 findet die 2. Arosener Skulpturenausstellung statt, die auch von den Sorell Hotels gesponsert wird. Wieso nicht einmal einen sommerlichen Abstecher nach Arosa in unser Sorell Hotel «Asora» mit Besuch der «arTosa»?

# Dienstjubilare

<b>Regula Bühler</b>	<b>01.04.2008</b>	<b>5</b>	<b>Verka Gjoreska</b>	<b>27.05.2008</b>	<b>5</b>
Bistro/Restaurant «SBB» Dietikon			Sorell Hotel «Ador»		
<b>Arsim Idrizi</b>	<b>01.04.2008</b>	<b>5</b>	<b>Franziska Seiler</b>	<b>31.05.2008</b>	<b>5</b>
Mensa «Uni Zentrum»			Restaurant «Cityport»		
<b>Jürgen J. Ullrich</b>	<b>01.04.2008</b>	<b>20</b>	<b>Pascal Cibiel</b>	<b>01.06.2008</b>	<b>5</b>
Qualitätscoach «Zentrale»			UBS Restaurant «Opfikon»		
<b>Sylvia Zimmermann</b>	<b>01.04.2008</b>	<b>5</b>	<b>Sybille Fromm</b>	<b>01.06.2008</b>	<b>5</b>
Restaurant «Cityport»			«Zentrale»		
<b>Andreas Müller</b>	<b>05.04.2008</b>	<b>20</b>	<b>Heiko Zimmermann</b>	<b>02.06.2008</b>	<b>10</b>
Mensa «Uni Irchel»			Mensa Uni «Zentrum»		
<b>Suncica Sarhan</b>	<b>13.04.2008</b>	<b>15</b>	<b>Ljubica Jovic</b>	<b>15.06.2008</b>	<b>10</b>
Mensa «Uni Irchel»			Cafeteria «Zahnärztliches Institut»		
<b>Anandagowri Muthiah</b>	<b>25.04.2008</b>	<b>5</b>	<b>Monika Fürst</b>	<b>18.06.2008</b>	<b>5</b>
Mensa «Uni Zentrum»			Personalrestaurant «Derendinger»		
<b>Gaetano Annoscia</b>	<b>01.05.2008</b>	<b>5</b>	<b>Noura El Attar</b>	<b>25.06.2008</b>	<b>5</b>
UBS Restaurant «UBstairs»			UBS Restaurant «Opfikon»		
<b>José Manuel Brandao</b>	<b>01.05.2008</b>	<b>10</b>	<b>Mirlinda Gashi</b>	<b>27.06.2008</b>	<b>5</b>
Restaurant «St. Peter»			Personalrestaurant «Allegra»		
<b>Veerasingam Thandavamoorthy</b>	<b>11.05.2008</b>	<b>10</b>	<b>Juanita Lagrisola Jaggi</b>	<b>30.06.2008</b>	<b>5</b>
UBS Restaurant «Opfikon»			Sorell Hotel «Ador»		

## Veranstaltungen

### Zentrum Paul Klee und Restaurant Schöngrün, Bern «Jenseits von Eden» – Eine spezielle Gartenschau

Ausstellungen, Installationen und Events verwandeln das gesamte Haus samt Umschwung zu einem Themenpark. Die drei Hügel des Zentrums Paul Klee bilden dabei das Gravitationszentrum des Themenparks.

Weitere Informationen zur Ausstellung, die bis zum Spätherbst dauert, unter [www.zpk.org](http://www.zpk.org). Das ZFV-Team im Museumscafé und im Restaurant Schöngrün freut sich über Ihren Besuch. [www.restaurants-schoengruen.ch](http://www.restaurants-schoengruen.ch)

### Historisches Museum und Bistro Steinhalle, Bern

### «Grosses Mittelalter-Spektakel» vom 30. Juli bis 10. August 2008

Der Platz vor dem Historischen Museum verwandelt sich im Rahmen der Ausstellung «Karl der Kühne» in einen farbenprächtigen Turnierplatz mit Tribüne für 1'200 Zuschauer. Weitere Informationen zum «Grosses Mittelalter-Spektakel» und zur Sonderausstellung «Karl der Kühne» unter [www.bhm.ch](http://www.bhm.ch). Das ZFV-Team im Bistro Steinhalle, im Park des Historischen Museums, Helvetiaplatz 5, 3005 Bern, freut sich über Ihren Besuch. [www.steinhalle.ch](http://www.steinhalle.ch)

## IMPRESSUM



Die Gastronomiegruppe

ZFV-Unternehmungen  
Mühlebachstrasse 86  
Postfach  
8032 Zürich

Fon 044 388 35 35  
Fax 044 388 35 36  
[www.zfv.ch](http://www.zfv.ch)

Redaktion:  
Edith Weber Oesch [ew]  
Gestaltung:  
[www.querfeldein.ch](http://www.querfeldein.ch)

