



## Umfassende Marketingstrategie als übergeordnete Leitplanke



Die ZFV-Unternehmungen haben sich in den vergangenen Jahren stark entwickelt. Gleichzeitig sind die Anforderungen des Marktes an das Unternehmen enorm gestiegen. Die Erwartungen unserer Gäste und Kunden an die Qualität der Dienstleistungen sind höher denn je, der Druck der Konkurrenz ist gross

und die Dynamik in den Märkten von hohem Tempo geprägt. Und zu guter Letzt sind wir – nach konjunkturell «fetten Jahren» – in den letzten Monaten unversehens in eine Wirtschaftskrise globalen Ausmasses gerutscht.

Angesichts der gestiegenen Marktanforderungen entschied der Verwaltungsrat, das Marketing in den ZFV-Unternehmungen stärker zu positionieren und strategischer auszurichten. Dazu erteilte er im Sommer letzten Jahres den Auftrag zur Erarbeitung eines konzernweiten Marketingkonzepts. Unter der Ägide eines zugkräftigen Projektteams wurde in einem breit abgestützten Prozess ein umfassendes Marketingkonzept erarbeitet. Kernstück des Konzepts bilden die Marketingstrategie sowie strategische Festlegungen zur Markenführung («Branding»).

Im Zentrum der strategischen Ausrichtung der ZFV-Unternehmungen soll auch in den nächsten Jahren ein organisches und nachhaltiges Wachstum in allen Geschäftsfeldern stehen. Gleichzeitig enthält die

Strategie ein vorbehaltloses Bekenntnis zu Qualität und Innovation. Qualitätsvolle und innovative Produkte sowie eine exzellente Bedienung und Betreuung sind auch in Zukunft das zentrale Credo. Dabei kann nicht genug betont werden, wie wichtig in allen Geschäftsfeldern der ZFV-Gruppe der unmittelbare, persönliche Kontakt mit den Gästen und Kunden ist. Das Erlebnis in der direkten Begegnung entscheidet massgeblich darüber, ob unsere Gäste und Kunden bei der nächsten Hotelwahl, bei einem nächsten Restaurantbesuch oder beim nächsten Brotkauf wieder zu uns kommen. Nicht zu Unrecht werden der persönliche Kontakt und das damit verbundene Kundenerlebnis denn auch als «Moment of Truth», also «Moment der Wahrheit», bezeichnet.

Um den hohen Ansprüchen an unsere Dienstleistungen zu genügen, um mithin den «Moment of Truth» als Highlight und unvergessliches Erlebnis zu gestalten, braucht es kompetente und hoch motivierte Mitarbeitende auf allen Stufen – an der «Front» ebenso wie in den unterstützenden Funktionen hinter den Kulissen. Eine Vielzahl der Massnahmen zur Umsetzung der Marketingstrategie zielt deshalb auf die bestmögliche Förderung und Qualifizierung der Mitarbeitenden ab. Neben den Massnahmen im Bereich Personalentwicklung löst die Marketingstrategie zahlreiche weitere Aktivitäten aus, die in einem umfangreichen Massnahmenpaket gebündelt sind. Zudem sollen die Strategieumsetzung im Rahmen eines jährlichen Reviews überprüft, die Erfolgsfortschritte gemessen und je nach Entwicklung Anpassungen vorgenommen werden.

Der Verwaltungsrat hat das Marketingkonzept im Januar 2009 verabschiedet und damit übergeordnete, richtungweisende Leitplanken für die Weiterentwicklung unseres Unternehmens gesetzt. Die Strategie wird den ZFV-Mitarbeitenden im Rahmen der bestehenden Kommunikationsgefässe näher vorgestellt und diskutiert. Mit denselben Zielen und Absichten im Kopf und im Herz wird es uns gelingen, die Entwicklung der ZFV-Unternehmungen – auch in wirtschaftlich schwierigeren Zeiten – weiterhin erfolgreich voranzutreiben.

Monika Binkert

*Leiterin Betriebe und Marketing / Projektleiterin Marketingkonzept*

*Das Marketingkonzept samt Anhang steht für Sie im Intranet unter «Unsere Daten/Marketing (MA)» zur Lektüre bereit.*

### Dank an Karl Neff

Ende März 2009 verlässt Karl Neff die ZFV-Unternehmungen, um bei der Genossenschaft Migros Aare die Leitung der Gastronomie zu übernehmen. Während 17 Jahren war er eine wichtige Stütze der ZFV-Unternehmungen. Er hat Mitte der neunziger Jahre beim «Turn Around» des ZFV massgeblich mitgewirkt und war am nachfolgenden Wachstum stark beteiligt. Viele Betriebe tragen seine Handschrift, bei vielen der grösseren Projekte war er involviert – bei der Offertierung, bei der baulichen Realisierung, bei der Eröffnung und auch bei der späteren Betreuung. Die ZFV-Unternehmungen verdanken Karl Neff viel und wünschen ihm persönlich und beruflich alles Gute.

## Neuer ZFV-Hauptsitz

### Rolf Staub, Leiter Technischer Dienst und Bauwesen, und sein Team haben beim Umbau einen Top-Job gemacht.

Seit dem 6. September 1999 ist Rolf Staub im Technischen Dienst (TD) der ZFV-Unternehmungen tätig. Zu Beginn seiner Anstellung bestand der TD nur aus ihm und Ruedi Vetsch. Im Mai 2005 stiess der Maler Marc Müller, im April 2005 der Elektriker Patric Nüesch und im November 2005 der Logistiker Torben Peters zum Team. In der Zwischenzeit hat ein rasantes Wachstum stattgefunden. Heute arbeiten bereits 11 Personen im Technischen Dienst. Seit der Pensionierung von Ruedi Vetsch im Jahr 2004 ist Rolf Staub verantwortlich für die laufend anspruchsvoller und intensiver werdende Arbeit unserer TD-Crew.

Seit dem 1. Januar 2009 ist Rolf Staub auch Leiter Bauwesen der ZFV-Unternehmungen.

#### Was war Ihr erstes grosses Umbauprojekt als Leiter Technischer Dienst?

Das erste Mal war der TD bei der Gesamtanierung der Rezeption und des Frühstücksraums im Sorell Hotel Rütli mit einem grösseren Bauprojekt beschäftigt. Ab diesem Zeitpunkt wurden die Bauprojekte immer zahlreicher, grösser und komplexer. In der Zwischenzeit werden die meisten Umbauten durch den Technischen Dienst begleitet bzw. durchgeführt. Daneben gibt es auch immer noch das Tagesgeschäft mit allen kleineren und grösseren Reparaturen, Maler- und Elektrikerarbeiten, Gärtnerdiensten etc. Ausser in der Universität Zürich und den UBS Restaurants ist das Team des TD heute für fast alle Reparaturen und Sanierungen in den ZFV-Betrieben zuständig.

#### Was war die grösste Herausforderung bzw. das grösste Problem beim Umbau der neuen ZFV-Zentrale an der Flüelastrasse 51?

Es gab keine spezielle Herausforderung. Dass der Zeitplan sehr eng gestaltet war und die Entscheidungen kurzfristig getroffen werden mussten, ist bei einem solchen Umbau normal.

#### Der Umbau wurde vom Technischen Dienst durchgeführt. Was ist speziell erwähnenswert?

Eine grosse Arbeit war die Demontage der heruntergehängten Decken und die Entfernung der darunterliegenden alten Lüftungskanäle (siehe Fotos). Im Weiteren musste die gesamte Verkabelung



erneuert werden. Es wurden total 12,5 km neue Kabel für EDV und Telefonie verlegt und ein neues Glasfaserkabel eingezogen. Die ZFV-Zentrale hat nun den modernsten Glasfaseranschluss, den es zur Zeit gibt. Weitere Arbeiten waren die verschiedenen Feinabstimmungen mit den externen Firmen. So wurden z.B. neue Schallschutzelemente in Zusammenarbeit mit dem Gipser und Schreiner entwickelt, Wände entfernt bzw. neu gesetzt. Die Planungen zu Handen des Umbau-Kernteam\*, z.B. von Küche, Empfang, Farbkonzept, mussten vorbereitet werden. Zudem war auch die Server- und EDV-Planung in Zusammenarbeit mit Vassilios Koutsogiannakis rasch an die Hand zu nehmen. Der Serverraum hat ein Klimagerät und eine USV-Anlage erhalten, die genügend Kapazität für die nächsten Jahre bietet.

*Fortsetzung Seite 4*



Vorher



Nachher

Rolf Staub, geboren 30.9.1956, ist in einem der traditionsreichsten Zürcher Gasthäuser aufgewachsen. Seine Eltern haben, als er 9 Jahre alt war, das Zunfthaus zur Zimmerleuten in Zürich übernommen und während 25 Jahren erfolgreich geführt. Der gelernte Koch und Elektriker, der auch einige Jahre ein eigenes Restaurant geführt hat, ist aus dem ZFV-Leben nicht mehr wegzudenken.

# Umzugsimpressionen ...



... von der Zentrale an der Mühlebachstrasse zum neuen Hauptsitz an der Flüelastrasse





**Gibt es noch weitere Kennzahlen?**

Natürlich war das nicht alles. 18 m<sup>3</sup> Abfall – z.B. 1200 m<sup>2</sup> Teppiche – wurden vom TD entfernt bzw. entsorgt. Die gesamte Demontage und Entsorgung passierte vor Ort ohne Mulde, da alles vom TD abtransportiert wurde. In den drei je 25 m langen Gängen wurden 130 Lampen mit indirekter Beleuchtung (Energiesparlampen) montiert. Die Malercrew – Marc Müller, Stefan Weiss und Natalino Dotti – waren während rund 10 Wochen vor Ort beschäftigt und haben alle Decken, Wände, Heizungen und Türen neu gestrichen. Lorenz Baumberger hat Türen, Schilder und Drücker ersetzt sowie 600 Laufmeter alte Beleuchtungskanäle an den Decken abgedeckt. Sämtliche elektrischen Arbeiten wurden vom TD, vor allem von Patric Nüesch, ausgeführt. Ich selber war – neben der Planung, Beleuchtungskörperbeschaffung, Zuzug und Überwachung von externen Firmen – hauptsächlich mit den Steuer- und Schaltschränken sowie dem Einbau von 30 Zusatzsicherungen beschäftigt. Auch die Vorbereitung der neuen Schliessanlage brauchte Zeit. Daneben lief das Tagesgeschäft inkl. «Kleiner» mit allen Reparaturen und Einsätzen weiter.

Mitarbeiter Technischer Dienst	
Leiter Technischer Dienst	<b>Rolf Staub</b> , Elektriker und Koch
Elektriker	<b>Patric Nüesch</b> , Elektriker
Logistiker	<b>Torben Peters</b> , Radio- und Fernsehtechniker
Hauswartung	<b>Antonio Daniele</b> , Sanitär- und Heizungsmonteur
Gärtner	<b>Marco Kühne</b> , Gärtner
Schreiner	<b>Lorenz Baumberger</b> , Möbelschreiner
Maler	<b>Marc Müller</b> , <b>Stefan Weiss</b> , <b>Natalino Dotti</b>
Teilzeiter	<b>Hector Garin</b> , <b>Ruedi Vetsch</b>



Torben Peters / Lorenz Baumberger



Patric Nüesch



Marc Müller



Stefan Weiss



Natalino Dotti



Marco Kühne / Antonio Daniele

**Es gab ja auch noch vorzeitige Umzugsarbeiten!**

Nach dem Aufbau der neuen Lagergestelle haben Torben Peters, Antonio Daniele, Marco Kühne, Lorenz Baumberger und Hector Garin an der Mühlebachstrasse den Estrich und das Büromateriallager ausgeräumt, die alten Lagergestelle abgebaut und alles eigenhändig gezügelt. Ein grosser Teil der Akten wurde direkt ins externe Lager an die Hardstrasse gefahren, wo unsere Betriebsleiterin Irmgard Mittag vorübergehend das Archivieren übernahm und an der Flüelastrasse teilweise das Einräumen der neueren Akten besorgte.

**«Wir danken Ihnen ganz herzlich für den kurzen Einblick in die vielfältige Arbeit des Technischen Dienstes.»**

*Das Gespräch führte Edith Weber Oesch*

**\*Kernteam:** Monika Binkert, Benno Sidler, Annemarie Giger, Edith Weber Oesch, Vassilios Koutsogiannakis und Rolf Staub

## ZFV Aktuell

### Ziel 2008 erreicht!

Sie erinnern sich an den Appell in der Dezember-Gazette, noch einen besonderen Jahresendspurt hinzulegen, damit die ZFV-Erfolgsserie auch 2008 fortgesetzt werden kann. Das ist dank Ihrer Mithilfe gelungen! Umsatz, Unternehmensergebnis und Cashflow konnten gegenüber dem Vorjahr erneut gesteigert werden. Der Umsatz nahm um 6,2 Prozent auf 162,0 Millionen Franken zu, das Unternehmensergebnis stieg um 2,6 Prozent auf 19,6 Millionen Franken, und auch der Cashflow erhöhte sich um 200'000 Franken auf 18,8 Millionen Franken. Vor dem Hintergrund der gegenwärtigen Wirtschaftskrise, die viele renommierte Unternehmen erfasst und teilweise massiv in die Verlustzone gerissen hat, stellt das Jahresergebnis der ZFV-Unternehmungen einen erfreulichen Farbtupfer in der sonst mausgrauen Landschaft dar. Darauf dürfen wir stolz sein. Sie alle haben massgeblich dazu beigetragen. Dafür danken Ihnen der Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung ganz herzlich.

### Graue Wolken am Horizont!

Dass es uns nicht langweilig wird, dafür sorgt momentan das sich verdüsternde wirtschaftliche Umfeld! Wir spüren dieses an ganz verschiedenen Fronten. Geschäfts- und Freizeittourismus sind rückläufig, was vor allem unsere Hotels trifft. Viele Firmen setzen rigorose Sparprogramme durch, denen vor allem Seminare, Veranstaltungen und Spezialanlässe zum Opfer fallen. Bereits im vierten Quartal des letzten Jahres zeichnete sich ein drastischer Rückgang bei den Caterings ab, jenem Bereich mit den besten Margen. Immer mehr erfasst die Krise auch die Individualgäste, welche den Gürtel enger schnallen und Gourmetrestaurants weniger häufig frequentieren oder gar ganz meiden. Wenn Firmen Kurzarbeit einführen (z.B. Ems Chemie AG oder Vitra), so trifft dies selbstverständlich auch die Personalverpflegung hart. Lagen die Umsatzzahlen im Januar noch 3,6 Prozent über jenen des Vorjahres, so brach der Umsatz im Februar – trotz der neuen Betriebe – um 4,4 Prozent ein. Diese Entwicklung erfordert unverzügliches Handeln auf der Kostenseite, um zu vermeiden, dass auch die ZFV-Unternehmungen in den Negativstrudel gerissen werden. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in der Pflicht.

Ein Lichtblick bleibt: «Gegessen wird immer!» Das spüren wir vor allem in den Personalrestaurants und den Universitäts- und Schulmensen, die wegen der moderaten Preise wieder häufiger besucht werden. Dank der qualitativen Verbesserungen ihrer Produkte wird auch die Bäckerei-Konditorei Kleiner davon profitieren – vorausgesetzt alle ZFV-Betriebe im Raum Zürich bieten ihren Gästen vermehrt Kleiner-Produkte an.

### Wichtige personelle Veränderungen

Nach dem Ausscheiden von Karl Neff – er wird in der Geschäftsleitung vorläufig nicht ersetzt – wird der Bereich «Gastronomie» ab 1. April 2009 von Andreas Hunziker geleitet. Der Bereich «Gastronomie» wird wie folgt strukturiert: Gemeinschaftsgastronomie mit «Business» (Personalrestaurants und Cafeterias) und «Bildung» (Universitäts- und Schulmensen sowie -cafeterias), öffentliche Restaurants sowie Eventcaterings.

Zur Verstärkung der ZFV-Unternehmungen an der Front konnten folgende Persönlichkeiten gewonnen werden:

Per 1. April 2009 treten Patrik Scheidegger als neuer Gruppenleiter und Adrian Iten für den Aufbau des Eventcaterings in die ZFV-Unternehmungen ein.

Einen Monat später werden Fabio Triulzi, zuständig für den neu geschaffenen Bereich «Bildung», und Marc Ingold, zuständig für Spezialprojekte, das Frontteam verstärken.

Wir wünschen Andreas Hunziker Erfolg und Befriedigung in seinem neuen Verantwortungsbereich und hoffen, dass die neu eintretenden Herren jene Herausforderung beim ZFV finden, die sie sich insgeheim vorstellen.

### Mit Drive ins Jahr 2009

Die ZFV-Unternehmungen sind trotz der Wirtschaftskrise mit Drive ins neue Jahr gestartet. Per 1. Januar 2009 haben wir die Liegenschaft an der Flüelastrasse 51 in Zürich-Albisrieden gekauft, und bereits Mitte März erfolgte die «Züglete» der Zentrale an den neuen Hauptsitz, nachdem der Technische Dienst und die Abteilung EDV die Räumlichkeiten für unsere Bedürfnisse hergerichtet haben. Ab 1. April ist die Liegenschaft Mühlebachstrasse 86 an das Institut für Empirische Wirtschaftsforschung der Universität Zürich vermietet.

Per 1. März 2009 konnten wir von der Fortuna Obertor AG die Liegenschaft des Hotels Krone in Winterthur käuflich erwerben. Damit befinden sich elf der zwölf Sorell Hotels im Eigentum der ZFV-Unternehmungen.

### Neuer Betrieb

Auf Beginn der Badesaison im Mai 2009 übernehmen die ZFV-Unternehmungen die Gastronomie im Standbad Lido in Luzern. Dieser Betrieb passt perfekt zum nahegelegenen Verkehrshaus der Schweiz – er boomt bei schönem Wetter und hat keine Gäste bei Regen, im Verkehrshaus verhält es sich gerade umgekehrt. Eine enge Zusammenarbeit zwischen diesen beiden Betrieben ist deshalb sinnvoll.

# Dienstjubilare

**Rahime Bytyqi** 05.01.2009 **5**  
Restaurant «St. Peter»

**Bavani Indrakumar** 05.01.2009 **5**  
Personalrestaurant «Vitra Center»

**Pirmin Kälin** 05.01.2009 **5**  
Personalrestaurant «Tecan»

**Ruth Zumsteg-Schraner** 05.01.2009 **5**  
Mensa Uni «Irchel»

**Kowsalathevy Aruchunarajah** 19.01.2009 **5**  
Mensa KS «Rämibühl»

**Elisabeth Reich** 19.01.2009 **5**  
Institut «Minerva»

**Rosi Huber** 22.01.2009 **30**  
UBS Restaurant «ABZ»

**Michael Schneebeili** 25.01.2009 **10**  
«Hauptsitz»

**Ndomateso Nzesila** 31.01.2009 **15**  
Mensa KS «Rämibühl»

**Ruth Kienast** 01.02.2009 **30**  
Personalrestaurant «Tecan»

**Kheira Mabrouk-Charef** 01.02.2009 **5**  
Personalrestaurant «MeteoSchweiz»

**Yogeswaran Yogalingam** 01.02.2009 **15**  
Mensa Uni «Zentrum»

**Marina Frey-Götti** 06.02.2009 **10**  
UBS Restaurant «Opfikon»

**Erika Beyeler-Willimann** 01.03.2009 **20**  
UBS Restaurant «ABZ»

**Esther Fadalti-Furler** 01.03.2009 **15**  
UBS Restaurant «ABZ»

**Sharon Eunice Foster** 01.03.2009 **5**  
UBS Restaurant «Opfikon»

**Lisa La Juppä** 01.03.2009 **10**  
UBS Restaurant «Opfikon»

**Maria Filomena Lopes Fernandez** 01.03.2009 **5**  
UBS Restaurant «Opfikon»

**Angela Tauro** 01.03.2009 **15**  
«Hauptsitz»

**Michael Valanides** 01.03.2009 **5**  
Sorell Hotel «Seefeld»

**Josefa Vizcaino-Hösli** 01.03.2009 **5**  
Sorell Hotel «Rütli»

**Mira Stojanovic** 02.03.2009 **5**  
UBS Restaurant «ABZ»

**Revathy Jegatheeswaran** 12.03.2009 **5**  
«SBB» Restaurant/Bistro

**Sriranjan Apputhurai** 15.03.2009 **10**  
UBS Restaurant «Schwarztorstrasse»

**Driss Kadher** 15.03.2009 **5**  
Transportdienst

**Ilona Ahrendt** 15.03.2009 **10**  
Confiserie «Schurter»

**Sabina Cokovic** 22.03.2009 **5**  
Mensa Uni «Zentrum»

**Elisabeth Frank** 22.03.2009 **5**  
UBS Restaurant «UBStairs»

**Babar Malik** 31.03.2009 **5**  
Sorell Hotel «Rütli»

## IMPRESSUM



Die Gastronomiegruppe

ZFV-Unternehmungen  
Flüelastrasse 51  
Postfach  
8047 Zürich

Fon 044 388 35 35  
Fax 044 388 35 36  
www.zfv.ch

Redaktion:  
Edith Weber Oesch [ew]  
Gestaltung:  
www.querfeldein.ch