



2/Mai 2010

## Editorial



### Liebe Mitglieder von LUZERN HOTELS

LUZERN HOTELS blickt auf einige ereignisreiche Wochen zurück.

Am 23. März fand die Medienkonferenz zur neuen City Tax statt. Das neue Abgabekonzept überzeugte die anwesenden Journalisten, und da mit Stefan Roth auch bereits ein Stadtrat gemeinsam mit den Tourismusfachleuten Red

und Antwort stand, scheint die Verabschiedung der City Tax im Gesamt-Stadtrat nur noch eine Formsache zu sein.

Mit dem Tag der offenen ZimmerTüren am 28. März konnten sich Luzerns Hoteliers einmal mehr von einer eher unbekanntem Seite zeigen. Die Besucherinnen und Besucher strömten zwar nicht mehr so zahlreich in die Betriebe, waren aber durchwegs beeindruckt und begeistert, wie die Rückmeldungen der Hotels und einzelner Gäste zeigten.

Gut besucht waren auch sämtliche bisher von LUZERN HOTELS durchgeführten Schulungen und Kurse, und für die noch folgenden Weiterbildungsangebote wird ebenfalls bereits reges Interesse bekundet. Wo es noch freie Plätze hat, erfahren Sie im Beitrag in diesem info@.

An der Generalversammlung LUZERN HOTELS und Zentralschweiz Hotels vom 29. April wird sowohl Vergangenes besprochen als auch Neues aufgegleist. Die erfolgreiche Zukunft der regionalen Logierbetriebe liegt uns sehr am Herzen, und wir werden alles daran setzen, die Hotellerie auch in den kommenden Jahren ins richtige Licht zu rücken.

Patric Graber

### Themen in dieser Ausgabe

- Rückblick Tag der offenen ZimmerTüren
- Vorstellung Neumitglieder
- Resonanz auf durchgeführte Schulungen
- Preisdifferenzen
- Buchungsplattformen
- Farbiger Ostergruss

## Agenda

- **Ord. Generalversammlung LUZERN HOTELS**  
Donnerstag, 29. April 2010  
im Hotel Schweizerhof, Luzern
- **Notfall / CPR Kurs**  
Mittwoch, 19. Mai 2010 im  
Art Deco Hotel Montana Luzern
- **Brandschutzschulung**  
Donnerstag, 27. Mai 2010  
in Sempach

### Impressum

**Herausgeber**  
**Kontaktadresse**

LUZERN HOTELS  
LUZERN HOTELS, St. Karlstrasse 74, 6004 Luzern, Tel. 041 241 10 30,  
Fax 041 241 10 32, info@luzern-hotels.ch, www.luzern-hotels.ch

**Erscheinungsweise**  
**Redaktion / Layout**  
**Auflage**

6 Ausgaben pro Jahr  
WALKER Management AG, Luzern  
400 Exemplare (davon 70 Mitarbeiter-Ausgaben)

  
**Luzern**  
hotelleriesuisse Swiss Hotel Association

# Aller guten Dinge sind 3: Tag der offenen ZimmerTüren

**Am 28. März war es wieder soweit, die Luzerner Hotelbetriebe öffneten ihre Türen und erlaubten einen Blick hinter die Kulissen. Zwar kamen die Besucherinnen und Besucher nicht mehr so zahlreich wie in den Jahren zuvor, aber der Anlass war dennoch ein voller Erfolg.**

Hinter normalerweise verschlossene Türen schauen, bei interessanten Führungen mitmachen, an spannenden Wettbewerben teilnehmen und auf den grossen Gewinn hoffen, all das konnten die



Ungewohnte Aus- und Einblicke.

Besucherinnen und Besucher der Hotels, die beim mittlerweile 3. Tag der offenen ZimmerTüren dabei waren. Neu war dieses Jahr, dass auch Lernende über ihre Arbeiten, ihren Beruf Auskunft gaben.

## Weniger Besucher

Die meisten Hotels meldeten heuer einen Besucherrückgang. Aber währenddem die grossen Vier- und Fünfstern-Betriebe sich noch über sehr viele Besucherinnen und Besucher freuten, blieben die interessierten Gäste vor allem in kleineren und weniger hoch klassierten Hotels aus. Die Rückmeldungen der einzelnen Logierbetriebe waren dennoch durchwegs positiv.

## Änderungsvorschläge

Der Tag der offenen ZimmerTüren wird von den Hoteliers als sehr guter Event betrachtet, um mit der lokalen Bevölkerung und auch Touristen in persönlichen Kontakt zu kommen. Da die Besucherinnen und Besucher den Betrieben aber vorwiegend am Nachmittag ihre Aufwartung machten, wurde angeregt, den Tag der offenen ZimmerTüren auf einen

Halbtag der offenen ZimmerTüren zu beschränken. Ein weiterer zu bedenkender Vorschlag ist, dass man Reiseveranstalter gezielt einladen soll. Und schliesslich wurde von einem Betrieb auch die Idee, den Tag nur alle zwei Jahre durchzuführen eingebracht. LUZERN HOTELS wird sich mit diesen Anträgen eingehend beschäftigen.

## Lernende gaben Auskunft

Von den Besuchern wurde es sehr geschätzt, dass auch die Lernenden Auskunft über ihre Tätigkeiten gaben, Wettbewerbe leiteten etc. Die Möglichkeit, dass Schulabgänger sich bei Auszubildenden Tipps und Anregungen für ihre eigene Berufswahl holen, wurde jedoch selten genutzt. Nur wenige interessierte Jugendliche oder mögliche Quereinsteiger liessen sich von den Lernenden beraten. Da dieser Service aber zum ersten Mal angeboten wurde, ist die Wahrscheinlichkeit gross, dass das Angebot beim nächsten Mal, wenn es sich herumgesprochen hat, wesentlich besser genutzt wird.

## Neumitglieder Hotel Restaurant Hammer Pilatusblick und Hotel Café-Bar Fasan

**LUZERN HOTELS freut sich, wieder zwei Neumitglieder begrüessen zu dürfen. Das Hotel Café-Bar Fasan in Emmenbrücke ist dabei vor allem dank «seinem» Spezialitätenrestaurant bekannt, währenddem das Hotel Hammer im Eigenthal insbesondere mit einer tollen Aussicht und seiner Kinderfreundlichkeit auftrumpft.**

Mitten in der Luzerner Agglomerationsgemeinde Emmenbrücke liegt das Hotel Café-Bar Fasan und ist somit ein interessanter Logierbetrieb für alle, die gerne

am bunten Treiben der Gemeinde und der Stadt teilnehmen wollen oder schnell von ihrem Hotel aus am temporären Arbeitsplatz sein müssen. Das Hotel Restaurant Hammer Pilatusblick hingegen liegt im ruhigen und beschaulichen Eigenthal und eignet sich für entspannungssuchende Gäste besonders gut.

## Hotel Café-Bar Fasan

Das Hotel Café-Bar Fasan liegt an der Grenze von Emmen und Emmenbrücke. Seit dem 1. Dezember 2009 wird es von den Schwestern Erika Felder und Iréne

Koller-Felder geleitet. Die gut eingerichteten Zimmer verfügen über 22 Betten, welche vor allem von internationalen Businessreisenden, von Angehörigen des Militärs, der RUAG und auch Handwerkern belegt werden.

## Kulinarische Besonderheiten

Wer im Fasan nächtigt, hat die Qual der Wahl, was die Gaumenfreuden betrifft. Von kleinen Snacks über hausgemachte Wähen bis hin zu italienischen Köstlichkeiten in der Pizzeria oder thailändischen Spezialitäten im Chill's (beide Spezialitäten

tätenrestaurants haben eigene Pächter) kann alles genossen werden. Sogar über die Kantongrenzen hinaus ist das Restaurant Chill's für seinen Tatenhüt bekannt.

### Hotel Restaurant Hammer Pilatusblick

Das Hotel Hammer Pilatusblick liegt inmitten der grossartigen Luzerner Bergwelt im touristisch attraktiven Eigenthal. Mit seinen heimeligen Zimmern (allesamt mit Balkon), der grossen Sonnenterrasse und dem einmaligen Ausblick, ist der Logierbetrieb prädestiniert für Erholungssuchende und Wanderfreunde. Dank zwei sehr gut eingerichteten Seminarräumen, eignet sich das Hammer Pilatusblick aber auch für geschäftliche Tagungen. Erreichbar ist das Hotel in 20 Minuten von Luzern oder Kriens aus.

### Spezialangebote

Der Betrieb im Eigenthal lädt aber nicht nur zum Übernachten, Essen und Tagen ein, den Gästen steht auch ein vielseitiges Rahmenprogramm zur Auswahl. Die umgebende Natur spielt dabei eine



Erholung und Ruhe im Hotel Restaurant Hammer Pilatusblick, Eigenthal.

besonders grosse Rolle. Im Frühling, Sommer und Herbst lädt das Hochtal zu kleineren und grösseren Wanderungen oder zu Mountainbike-Touren ein. Im Winter organisiert die Hotelcrew geführte Schneeschuhwanderungen mit anschließendem Glühwein.

### Kinderferien

Im Hammer Pilatusblick hat man ein Herz für Kinder. Die Kleinen im Alter zwischen



Das Business-Hotel Fasan in Emmenbrücke.

5 und 11 Jahren haben die Möglichkeit, ohne ihre Eltern, nur mit anderen Kindern und unter der permanenten Aufsicht ausgebildeter Betreuerinnen und Betreuer die Bergwelt zu erkunden. Spielen am Bach, Beerenpflücken oder das Kennenlernen von Ziegen und Schafen stehen dabei beispielsweise auf dem Programm. – Ein einmaliges Angebot, das Eltern entlastet und den Kindern grossen Spass macht.

## Schulungen stossen auf grosses Interesse

**Die von LUZERN HOTELS angebotenen Schulungen stossen auf reges Interesse bei den Mitgliederbetrieben. Alle bis jetzt angebotenen Kurse konnten oder können durchgeführt werden.**

Die erste Weiterbildung fand im NH Hotel zum Thema «Erfolgreiche Zusatzverkäufe» in der Restauration statt. Die Kursleiterin Trix König begeisterte die Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Es wurde nicht nur Theorie vermittelt, nein, auch ein grosser Anteil an praktischem Arbeiten wurde verlangt. Die Anwesenden – vom Restaurationsleiter bis zur Lernenden – konnten sehr viel von den Ausführungen der Referentin profitieren.

Die beiden Kurse «Work-Life-Balance» und «Kritik als Chance», betreut von der Referentin Marianna Herzog im Wald-

stätterhof und Monopol, wurden ebenfalls gut besucht. Auch hier waren vom Hoteldirektor bis zur Auszubildenden alle vertreten. Da die Kurse in zwei Halbtagen angeboten wurden, hatten die Teilnehmenden Zeit, sich zwischen den Kurstagen Gedanken zu machen und das Gelernte bereits umzusetzen, um am 2. Kurstag Fragen zu stellen. Die Kursbeurteilungen verrieten, dass die Teilnehmer von beiden Kursen begeistert waren.

Der Kurs «Mehr Umsatz? Gerne», vom Verkaufsprofi Manfred Ritschard im Hotel Cascada geleitet, bot und bietet den Mitarbeitenden einiges. Vom professionellen Telefonieren bis zum Follow-up bei jedem Kundenkontakt werden die Teilnehmer intensiv geschult. Der zweite Halbtage wird anfangs Mai stattfinden. Dieser Kurs ist ausgebucht.

Wenige Plätze sind noch für die Brandschutzschulungen frei. Das äusserst wertvolle Angebot «Energien und Ressourcen sparen» kann ebenfalls noch gebucht werden. Melden Sie sich noch heute an!



Marianna Herzog, Referentin «Work-Life-Balance».

# Preisdifferenzen www.luzern.com zu anderen Buchungsplattformen

Immer mehr Gäste suchen und buchen ihre Unterkunft über das Internet. Unzählige Hotelbuchungsportale buhlen um die Gunst des Kunden. Entsprechend unterschiedlich präsentiert sich auch das Preisgefüge auf den verschiedenen Buchungsseiten. Der Gast vergleicht über das Internet auf einfachste Art und Weise die Preise und bucht dann das für ihn attraktivste Angebot mit dem interessantesten Preis.

Luzern Tourismus hat während mehreren Monaten systematisch Preise auf den Buchungsplattformen [www.myswitzerland.com](http://www.myswitzerland.com), [www.hrs.de](http://www.hrs.de) und [www.hotels.com](http://www.hotels.com) mit den Raten auf [www.luzern.com](http://www.luzern.com) verglichen. Dabei hat sich herausgestellt, dass die Preise auf der Website von

Luzern Tourismus im Vergleich zu den anderen Websites in ca. 90 % aller Stichproben am höchsten waren und Preisdifferenzen von bis zu 45 % bestehen. Aufgrund dieses Preisnachteiles ist es für Luzern Tourismus enorm schwierig, Buchungen abzuschliessen.

Bucht nun der Gast über eines der oben erwähnten externen «Fremdportale», fliessen die Kommissionen als Reingewinn an diese Organisationen zurück, welche sich zum Teil sogar im Ausland befinden. Die Kommissionen an Luzern Tourismus hingegen werden vollumfänglich wieder ins nationale und internationale Tourismusmarketing investiert, wovon letztlich auch Ihr Haus nur profitieren kann.

Wir bitten Sie deshalb zu überprüfen, wie sich die Preise Ihres Hotels auf den verschiedenen Buchungsplattformen und auf [www.luzern.com](http://www.luzern.com) präsentieren. Wir wären Ihnen sehr dankbar, wenn Luzern Tourismus in Zukunft den Gästen ebenso vorteilhafte Konditionen wie auf den oben genannten Buchungsplattformen anbieten könnte.

Wir bedanken uns für Ihre Bemühungen und stehen Ihnen bei weiteren Fragen jederzeit gerne zur Verfügung.  
Kontakt: Yves Schmoker,  
[yves.schmoker@luzern.com](mailto:yves.schmoker@luzern.com) oder  
Tel. 041 227 17 22.

## Luzern leuchtet – farbiger Ostergruss im Zeichen der Gastfreundschaft

**Am Ostersonntag, 3. April waren in der Luzerner Neu- und Altstadt zehn sympathische «Gärtner» unterwegs und haben auf Initiative von Luzern Tourismus (LTAG) Gästen und Einheimischen unzählige leuchtend gelbe Osterglocken überreicht. Die City Vereinigung Luzern (CVL) hat gleichzeitig den neuen Standort der City-Box, des Briefkastens für Lob und Kritik, eingeweiht.**

### «Luzern leuchtet» – Im Zeichen der Gastfreundschaft

Mit dem Anlass hat die LTAG im Rahmen der Projektgruppe «Luzern leuchtet» Gastfreundschaft gelebt und der Bevölkerung sowie den Gästen in Luzern eine kleine, unerwartete Freude bereitet. Die Projektgruppe hat sich zum Ziel gesetzt, mit grösseren und kleineren Projekten und Anlässen in Luzern Werte wie Gast-

freundschaft und Erlebnisqualität zu fördern und das Angebot für Bevölkerung und Gäste zu optimieren.

«Mit dem heutigen Anlass konnten wir Gästen und Einheimischen mit einer sympathischen Geste eine kleine, unerwartete Freude bereiten. Die Ziele der Projektgruppe gehen in dieselbe Richtung – gelebte Gastfreundschaft und ein positives Gasterlebnis vor Ort», informierte Sibylle Gerardi von der LTAG.

### Luzern – Die freundlichste Einkaufsstadt der Welt

Die City Vereinigung Luzern (CVL) hat gleichzeitig den neuen Standort des Briefkastens der CVL an der Hertensteinstrasse eingeweiht. Die City-Box wurde in der Vergangenheit rege genutzt. Anregungen, Lob und Kritik können ab sofort in der Box hinterlegt werden und gelangen von dort an die entsprechenden Organisationen.



Freundliche Gärtner und ihre Osterglocken.