

info@ luzern-hotels

4/August 2009

Editorial



Die sogenannten Hundstage sind vorbei. Dieses Jahr haben sie ihrem Namen mit der Hitze alle Ehre gemacht. Das Interessante dabei ist, dass die Hundstage eigentlich nicht, wie im Volksmund weitergegeben, vom 23. Juli bis zum 23. oder 24. August dauern, sondern richtigerweise erst jetzt beginnen. Die Hundstage beziehen sich nämlich auf das erste Erscheinen des Sterns Sirius im Sternbild «Grosser Hund». Bis alle Sterne sichtbar sind, dauert es etwa 31 Tage.

Zur Zeit der Römer ging Sirius tatsächlich noch am 23. Juli auf. Inzwischen jedoch erst frühestens am 30. August. Vielleicht werden die Spätsommertage ja nochmals richtige Hundstage.

Trotz der grossen Hitze haben sich die Verantwortlichen von LUZERN HOTELS übrigens nicht nur in der Badehose an den Strand gelegt und sich durch das gesamte Glacéangebot gegessen, sondern schon einige Veranstaltungen für den Herbst aufgelegt. Allen voran die bereits wieder mit Freude und Spannung erwartete Hotel-Mitarbeiter-Party «4 to 4», welche dieses Jahr am 26. Oktober im KKL stattfinden wird. Bis dahin sind die Hundstage zwar definitiv vorbei, heiss zu und her gehen wird es aber sicher trotzdem. Liebe Berufskolleginnen und -kollegen, melden Sie daher Ihre Mitarbeitenden als Gäste und sich selber zum Mithelfen an!

Patric Graber

Themen in dieser Ausgabe

- Hotel-Mitarbeiter-Party «4 to 4»
- Standpunkt um 10
- Neumitglieder
- Terre des hommes Welternährungstag
- Pandemische Grippe (H1N1)

Agenda

- **Hotel-Mitarbeiter-Party «4 to 4», KKL**
Montag, 26. Oktober 2009 – für alle Mitarbeitenden der Mitgliedsbetriebe von LUZERN HOTELS
- **A. o. Generalversammlung LUZERN HOTELS**
Dienstag, 24. November 2009

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

Hotel-Mitarbeiter-Party «4 to 4»



Am 26. Oktober 2009 ist es soweit: Die Hotel-Mitarbeiter-Party «4 to 4» findet im Luzerner Saal des KKL statt. Eingeladen sind wiederum alle Mitarbeitenden der Mitgliedsbetriebe von LUZERN HOTELS. Die Vorbereitungsarbeiten laufen auf Hochtouren.

Ziel der Party ist die gemeinsame Mitarbeiter-Motivation und -Anerkennung sowie die Bindung an den Standort Luzern. Auch in diesem Jahr stehen

die Hoteldirektoren/Innen hinter den Bars und verwöhnen ihre Mitarbeiter für einmal in einem etwas anderen Ambiente!

Die Party ist für die Mitarbeitenden kostenlos. Der einzelne Hotelbetrieb bezahlt lediglich einen Beitrag von CHF 12.– pro Mitarbeiter/In. Damit wirklich alle Mitarbeitenden (auch die Aushilfen) die Gelegenheit haben, an der «4 to 4»-Party dabei zu sein, gilt es nun, Folgendes zu tun:

Das OK-Team freut sich, Sie und Ihre Mitarbeiter/Innen am 26. Oktober 2009 willkommen zu heissen:

- Daniele Bürli, Viston AG
- Florine Kudelski, Swiss Quality Hotel Cascada
- Sandra Infanger, LUZERN HOTELS
- Beat Lussi, Romantik Hotel Wilden Mann
- Tim Moitzi, Hotel Flora
- André Müller, Hotel Schweizerhof Luzern
- Ursula Werner, Hotel Ambassador

Definitive Mitarbeiterzahl der Geschäftsstelle bekannt geben.	bis 7. September 2009
Anmeldung für den persönlichen Einsatz der Hoteldirektoren / Innen der Geschäftsstelle einreichen.	bis 7. September 2009
Begleichung der Rechnung (CHF 12.– pro Mitarbeiter)	bis spätestens 28. September 2009
Sie erhalten eine persönliche Einladung mit Eintrittsbändeli (nicht übertragbar) für alle angemeldeten Mitarbeitenden – bitte mit der Lohnabrechnung verteilen.	nach Eingang Ihrer Zahlung

Standpunkt um 10

«Interkulturelle Kommunikation im Tourismus»

Luzern Tourismus und LUZERN HOTELS haben am 29. Juni 2009 im Rahmen der Reihe «Standpunkt um 10» Medien und weitere Interessierte ins Hotel Flora eingeladen, um aktuelle

Fragen rund um das Thema «Interkulturelle Kommunikation im Tourismus» zu beleuchten. Zusammen mit einem Experten und interkulturellen Trainer diskutierten Vertreter aus der

Luzerner Wirtschaft, der Hotellerie, von Tourismus-Dienstleistungsanbietern und von Luzern Tourismus die Bedeutung von interkultureller Kommunikation und internationalem Marketing in der Tourismusbranche.



Peter M. Haller, Marcel Perren, Thomas Gübelin, André Küttel, Ferdinand Zehnder (v.l.n.r.)

«Im Tourismus treffen unterschiedliche Weltbilder, Erwartungen und Kommunikationsgrundsätze aufeinander und dies allein kann bereits zu Schwierigkeiten führen, respektive stellt eine Herausforderung dar», fasste Peter M. Haller, interkultureller Trainer, seine jahrelangen internationalen Erfahrungen in Dienstleistungsbetrieben und als Cross Culture Coach zusammen. Warum reagiert die Familie aus Indien irritiert auf ein schlichtes «nein» des Verkäufers auf die Frage, ob ein gewünschtes Produkt

vorrätig ist? Warum freuen sich die Geschäftsleute aus China beim Check-In im Hotel auf ein Zimmer im 9. Stock, aber möchten keines im 4. Stock? Dies sind typische Situationen aus dem Alltag von Dienstleistungsanbietern im Tourismus, die Peter M. Haller heute zusammen mit Experten aus dem Luzerner Tourismus beleuchtet hat.

Thomas Gübelin (CEO Gübelin), Ferdinand Zehnder (Direktor Hotel de la Paix, Luzern), André Küttel (Leiter Marketing Titlis Bahnen) und Marcel Perren (Tourismusdirektor Luzern) waren sich einig, dass die unterschiedliche Ansprache und Betreuung der diversen Gästeg-

ruppen Mehrwert bringt und mit zum Erfolg beiträgt. Gerade in der heutigen Zeit von immer individueller werdenden Gästeansprüchen sind persönlicher Service, optimale Angebotsqualität, grosse und kleine Gesten der Gastfreundschaft sowie das Eingehen auf länder- oder kulturtypische Erwartungen wichtiger denn je, um sich als Ferien- oder Geschäftsdestination wunschgemäss zu positionieren und sich gegenüber der Konkurrenz zu behaupten. Der touristische Anbieter gewinnt einen Leistungsvorsprung gegenüber der Konkurrenz und darf auf Nachhaltigkeit und Weiterempfehlung hoffen. Der Gast freut sich über Fachkompetenz,

ein positives Ferienerlebnis und gelebte Gastfreundschaft.

So waren sich die Gesprächsteilnehmer sowie die anwesenden Hoteliers zum Schluss der Veranstaltung einig, dass es lohnenswert ist, sich als Gastgeber die Zeit zu nehmen, sich mit viel Empathie und Sensibilität der Kultur und Identität des Gastes zu widmen. Dabei ist es aber wichtig, einen Weg zu wählen, der dem Gast noch immer genug «Swissness» zeigt. Denn der Gast will seine Erwartungen erfüllt sehen, aber möchte gleichzeitig auch die Eigenheiten und die Andersartigkeit von Land, Menschen und Kultur gegenüber seinem Heimatland erleben.

Neumitglieder

LUZERN HOTELS freut sich, Ihnen gleich zwei neue Mitglieder des Verbandes präsentieren zu dürfen. Das Etap Hotel Luzern gehört zu einer ganzen Kette von Lowcost-Logierbetrieben, die sich in Europa immer grösserer Beliebtheit erfreuen. Das Hotel Schlössli Meggen hingegen ist ein Traditionshaus, welches nun mit neuem Pächter wiedereröffnet wurde.

Gerade in der Wirtschaftskrise erfreuen sich günstige Hotels immer grösserer Beliebtheit. Mit einem 1-Stern-Hotel hat sich die Kette Etap Hotel nun auch in der Leuchtenstadt niedergelassen. Das erste 1-Stern-Hotel (noch nicht offiziell klassiert) auf Luzerner Boden verzeichnete schon vor seiner Eröffnung am 27. Juli mehrere Buchungen. Ebenfalls sehr günstig ist die Übernachtung in der Luzerner Vorortgemeinde Meggen, wenn man im Hotel Schlössli logiert. Das Schlössli ist dabei nicht nur für seinen Logierbetrieb bekannt, sondern auch für sein italienisches Restaurant.

Brandneues Etap Hotel

Seit Ende Juli kann der Luzernerreisende nur wenige Gehminuten vom Bahnhof entfernt an der Kellerstrasse für güns-

tige Fr. 89.– und trotzdem gediegen übernachten. Mit insgesamt 128 Dreierzimmern, davon 90 Nichtraucher-Zimmern, ist das Etap Hotel Luzern für das erwartete Gästeaufkommen gut gerüstet. Längst übernachten nicht mehr nur Studenten oder Familien in Lowcost-Hotels, sondern auch Manager. Diese finden im Etap Hotel allen Komfort, den sie brauchen, denn obwohl die hellen und sympathisch eingerichteten Zimmer preiswert sind, verfügen sie über ein eigenes Bad, eine separate Toilette, einen Fernseher und WiFi-Internetzugang. Auch Frühstücken ist im Etap Hotel selbstverständlich möglich. Für nur Fr. 11.– kann man sich à discrétion am Buffet bedienen.

Spezialitäten der Etap Hotelkette

Wer in ein Etap Hotel einchecken (oder abreisen) will, der kann dies rund um die Uhr tun; und Gäste mit Auto finden gegen Gebühr gedeckte Parkplätze vor. Kinder unter 12 Jahren übernachten im Zimmer der Eltern kostenlos, und auch das Haustier darf mitreisen und sich gemeinsam mit seinen Besitzern zum Beispiel in einem der gemütlichen Aufenthaltsräume tummeln. Studenten profitieren von Buchungsvorteilen und einem sehr günstigen Frühstückspreis.



Freundlich gestalteter Empfangsbereich ...



... und helle Zimmer im Etap Hotel Luzern.

Hotel Schlössli Meggen

Das Hotel Schlössli ist zwar klein, dafür aber fein. Es bietet 6 gemütlich und hell eingerichtete Doppel- und Einzelzimmer zum günstigen Preis von Fr. 100.– (EZ) bis Fr. 150.– (DZ) mit eigenem Badezimmer und Fernseher an. Parkplätze sind genügend vorhanden. Behinderte sind im Schlössli herzlich willkommen, denn sie

finden einen für sie problemlos zu befahrenden Logierbetrieb vor. Im Schlössli kann nicht nur das Frühstück eingenommen, sondern auch gut gegessen werden. Dabei stehen den Gästen feine italienische Menüs oder A la Carte Gerichte zur Auswahl. Selbstverständlich steht auch Italiens Nationalgericht «Pizza» auf der Speisekarte.



Hotel Schlössli in Meggen.

Terre des hommes Welternährungstag



Den 16. Oktober hat die UNO international zum Welternährungstag erklärt. Eine gute Gelegenheit also, um an diesem Tag aktiv zu werden: Mit einer Akti-

on der Kinderhilfsorganisation Terre des hommes, bei der Sie einen Teil Ihres Umsatzes für Ernährungsprojekte spenden. Wie Sie helfen, sei Ihnen überlassen: z. B. mit 10 % des Tagesumsatzes, mit 10 % des Umsatzes auf Mittagsmenus, mit einer Pauschale oder dem Erlös eines Spezialmenüs.

Letztes Jahr haben mehr als 600 Gastronomie-Unternehmen, 29 aus Stadt und Kanton Luzern teilgenommen, welche Terre des hommes insgesamt 200 000 Franken gespendet haben.

Um Ihre Gäste aufzurütteln und in Ihr Lokal zu führen, erscheinen mehrere Inserate. Die Aktion wird beschrieben und die teilnehmenden Restaurants werden aufgeführt. Zusätzlich informieren Tisch-

sets, Visitenkarten und Plakate Ihre Gäste, dass ein Teil ihrer Konsumation Terre des hommes zugute kommt.

Wieso mithelfen und wie?

Terre des hommes kämpft seit über 45 Jahren mit Ernährungsprojekten für mangelernährte Kinder in 14 der ärmsten Länder der Welt. Helfen sie mit, diese Kinder zu unterstützen.

Wenn sie an dieser Aktion teilnehmen möchten, können Sie sich ab sofort bis am 15. September 2009 online unter www.tdh.ch › Ihr Beitrag- die Aktionen- Welternährungstag › oder telefonisch unter 058 611 06 57 anmelden.

Pandemische Grippe (H1N1)

LUZERN HOTELS hat seinen Mitgliedern bereits einige Informationen zur pandemischen Grippe (H1N1) gesandt. Sämtliche bisher erstellten und versendeten Unterlagen sind auch im Extranet unter



Mitglieder › Pandemie abgelegt:

- Fact Sheet (deutsch, englisch, französisch, italienisch, spanisch, portugiesisch, russisch, chinesisch, koreanisch)
- Allgemeine Empfehlungen zu Gästeaufenthalt, Reservationsannullierung, Medienkontakten etc.
- Informationen des Kantonsärztlichen Dienstes Luzern
- Betriebliche Hinweise (deutsch, französisch, italienisch)
- Empfehlungen bei Krankheitsfall im Hotel: Verpflegung erkrankter Gäste, Gästezimmerreinigung

- Hinweise zu Gastaufnahmevertrag (deutsch, französisch, italienisch)
- Empfehlungen für Mitarbeitende (deutsch, französisch, italienisch)
- Empfehlungen für Reisende/Gäste (deutsch, englisch, französisch, italienisch)
- Liste der Kantonsärzte

Wir halten Sie über die weitere Entwicklung weiterhin auf dem Laufenden. Bitte studieren Sie die Unterlagen aufmerksam und treffen Sie die für Ihren Betrieb notwendigen Massnahmen!