

# info@luzern-hotels

2 / April 2008

## Gedanken



Kaum ist der sehr erfolgreich verlaufene Tag der offenen ZimmerTüren vorbei, organisiert LUZERN HOTELS bereits den nächsten Anlass.

Die ganze Schweiz spricht quasi von nichts anderem mehr als von der Fussball Euro 08 in unserem Land und in Österreich. Auch wir wollen da keine Ausnahme machen. Allerdings gehen wir das Ganze von der eher pragmatischen Seite an und betrachten die Grossveranstaltungen Euro 08 und Eidgenössisches Jodlerfest aus der Warte der Sicherheit. Nicht umsonst lautet unser diesjähriges Jahresmotto «So gut wie sicher!».

Das Motto setzen wir an unserer gleichnamigen Veranstaltung am 8. Mai 2008 im IMAX Filmtheater Luzern in die Tat um. Im ersten Teil des Anlasses geht es denn auch um die Sicherheit des Gastes. Die Hotelmitarbeiter aller Bereiche werden vom Sicherheitsberater der Kantonspolizei Luzern erfahren, wie sie selbst einen Beitrag zur Sicherheit leisten können, und dies nicht nur im Hinblick auf gewaltbereite Hooligans oder betrunkenene Festbesucher, sondern jederzeit. Veranstaltungen von LUZERN HOTELS sollen stets nachhaltig wirken.

Patric Graber

### Themen in dieser Ausgabe

- Rückblick: Tag der offenen ZimmerTüren
- Ausblick: Mitarbeiter-Schulungs-Event
- Neumitglied: Hotel Thorenberg in Littau
- World Tourism Forum Lucerne
- Weiterbildung am ITW Luzern
- Beilage:  
Angebot der Gross Garage Horw AG

## Rückblick: Tag der offenen ZimmerTüren

**Es herrschte allenthalben Begeisterung am 16. März 2008. Sowohl die Hotelbetreiber als auch die Gäste schätzten den Tag der offenen ZimmerTüren sehr. So ist es nicht verwunderlich, dass eine Wiederholung dieses von LUZERN HOTELS durchgeführten Anlasses gewünscht, ja geradezu gefordert wird.**

Etwa 5000 Personen nutzten am Palmsonntag die Gelegenheit, hinter die Kulissen der Luzerner Hotellerie schauen zu können, das waren weit mehr, als erwartet wurden. Dennoch vermochten die Verantwortlichen den grossen Ansturm gut zu bewältigen. Je nach Hotelbetrieb konnten die Besucher Zimmer, Suiten, Küche, Wäscherei und vieles mehr besichtigen. Dazu gab es vielerorts ein Apéro und Überraschungen wie Wettbewerbe oder gar eine Schnitzeljagd.

### Heterogene Besuchergruppen

Die Gruppe der interessierten Personen reichte vom Einzelnen über junge Paare und Familien bis hin zu Grosseltern mit Enkeln. Ebenso unterschiedlich waren denn auch die Beweggründe, die zur Nützung des Tages der offenen ZimmerTüren führten. Viele wollten einfach einmal wissen, wie es in einem Hotel zu und her geht, andere hielten Ausschau nach geeigneten Hotelzimmern, wenn sie mal zuviel Gäste haben, wieder andere wollten vor allem die Restaurationsbetriebe kennenlernen, und einige suchten nach einem geeigneten Job oder der passenden Lehrstelle.



*Die Besichtigung der Suiten war für die Besucher ein tolles Erlebnis.*

## Freude bei den Hoteliers

Der grosse Besucheraufmarsch freute die Hoteliers ungemein, hatten sie doch für einmal die Möglichkeit, ganz andere Menschen anzusprechen. Aus dem Continental-Park hörte man beispielsweise: «Positiv war für uns, dass die Besucher mit Begeisterung, Interesse und Verblüffung an der Führung vor und hinter den Kulissen teilnahmen.» Das Hotel Des Balances meldete: «Für unser Hotel war es der perfekte Zeitpunkt, einen Tag nach Abschluss der Renovierungsarbeiten die Zimmer und Suiten so vielen Besuchern zeigen zu können.» Und auch kleine Hotels profitierten vom Tag der offenen ZimmerTüren. Geradezu euphorisch klingt es im Bed + Breakfast: «Es war ein riesiger Erfolg! Die Leute hatten extrem «de Plausch». Da würden wir doch sagen, dass sollte man wiederholen». Diesen Wunsch setzt LUZERN HOTELS gerne in die Tat um. Der nächste Tag der offenen ZimmerTüren folgt bestimmt. Wir danken sämtlichen teilnehmenden Betrieben und allen Besuchern für den gelungenen Anlass.

## Ausblick: Mitarbeiter-Schulungs-Event

LUZERN HOTELS lädt die Mitarbeitenden der Mitgliederbetriebe an einen Schulungs-Event ein. «So gut wie sicher!» ist das Jahresmotto 2008 des Verbandes – dies unter dem Aspekt, dass im Juni mit der Euro 08 und dem Eidgenössischen Jodlerfest gleich zwei namhafte Grossanlässe stattfinden. Unter diesem Leitgedanken steht auch die Veranstaltung vom Donnerstag, 8. Mai 2008 im IMAX Filmtheater Luzern. Sie besteht aus zwei Teilen und dauert knapp zwei Stunden.

### 1. Teil: Präsentation zum Thema «Sicherheit des Gastes»

Claude Gnos, Sicherheitsberater der Kantonspolizei Luzern, zeigt Ihnen auf, was Sie als Hotelmitarbeitende zur Sicherheit unserer Gäste beitragen können.

### 2. Teil: Exklusive Vorführung des Films «Geheimnisvoller Nil»

Das letzte grosse Wagnis der Menschheit auf dem längsten Fluss der Welt. «Geheimnisvoller Nil» erzählt die visuell unglaubliche Reise von Pasquale Scaturro, der als erster Mensch den 5'245 km langen Nil von der Quelle in Äthiopien bis zur Mündung in Ägypten mit dem Schlauchboot bezwungen hat: Stromschnellen, Wasserfälle, Dschungel, Schluchten, Wüsten, Flusspferde, Krokodile. Kein anderer Fluss ist so stark mit einer bestimmten Kultur und Gesellschaft verbunden wie der Nil. Ohne Nil gäbe es kein Ägypten, keine Pharaos, keine Pyramiden.

Es ist unser Anliegen, dass alle MitarbeiterInnen unabhängig ihres Tätigkeitsbereiches die Möglichkeit haben, an der Veranstaltung dabei zu sein. Sie wird deshalb zweimal durchgeführt, um 9 Uhr sowie um 15 Uhr. Ermöglichen Sie allen Mitarbeitenden die Teilnahme am Schulungs-Event. Anmeldungen nimmt die Geschäftsstelle gerne **bis Ende April 2008** entgegen.

## Neumitglied: Hotel Thorenberg in Littau

**LUZERN HOTELS erweitert seinen Mitgliederkreis nach Littau (Luzern West). Wir freuen uns, das Hotel Thorenberg mit seinem Restaurant Maximo willkommen zu heissen. Der neu- und umgebaute Betrieb bietet sowohl Hotelgästen wie auch kulinarischen Experten nur das Beste.**

Vor etwa anderthalb Jahren (25. Oktober 2006) brannte das Hotel/Restaurant Thorenberg lichterloh. Heute erstrahlt es sowohl aussen als auch innen in ganz neuem Glanz. Gleich geblieben ist das Betreiberpaar Monika und Max Lustenberger, welches viel Kraft und Geld für den Neu-/Umbau aufgewendet hat.

### Komfortable Zimmer

Im Neubau des Hotels wurden 20 grosszügige Doppelzimmer mit modernstem Standard und Komfort eingerichtet. Alle Zimmer verfügen unter anderem über TV-Flachbildschirme und grosszügige Nasszellen in einem einladenden Farbkonzept. Die Räume sind in Raucher- und Nichtraucherzimmer einge-

**LUZERN  
HOTELS**

LUZERN HOTELS Mitarbeiter Schulungs-Event 2008

**«So gut wie sicher!»**

**Wo:** IMAX Filmtheater Luzern  
**Wann:** Donnerstag 8. Mai 2008, 9 Uhr / 15 Uhr  
**Wer:** Für alle Mitarbeitenden der Mitgliederbetriebe von LUZERN HOTELS und Zentralschweiz Hotels  
**Was:** **1. Teil: Präsentation zum Thema «Sicherheit des Gastes»**  
 Im Juni finden mit der Euro 08 und dem Eidgenössischen Jodlerfest gleich zwei namhafte Grossanlässe statt. Welchen Beitrag zur Sicherheit unserer Gäste können Sie als Hotelmitarbeitende leisten? Claude Gnos, Sicherheitsberater der Kantonspolizei Luzern, sensibilisiert Sie auf die wichtigsten Punkte.  
**2. Teil: Exklusive Vorführung des Films «Geheimnisvoller Nil»**  
 Das letzte grosse Wagnis der Menschheit auf dem längsten Fluss der Welt. Der Film erzählt die visuell unglaubliche Reise von Pasquale Scaturro, der als erster Mensch den Nil von der Quelle bis zur Mündung mit dem Schlauchboot bezwungen hat.

Die Veranstaltung dauert knapp zwei Stunden und ist für alle Mitarbeitenden kostenlos.

Anmeldung  
nicht vergessen!



Das Hotel Thorenberg in Littau erstrahlt in neuem Glanz.

teilt und können selbstverständlich auch als Einzelzimmer bezogen werden. Ein besonderes Highlight ist die Suite mit ihrem freistehenden Sprudelbad – das gewisse Extra für Hochzeitspaare oder Gäste, die im Hotel Thorenberg das Spezielle oder Romantische suchen.

### **Lounge und Bankettsaal**

Wo einst die Kegelbahn stand, befinden sich heute die moderne und einladende Hotellounge sowie ein Bankettsaal. Der Saal eignet sich jedoch nicht nur für Bankette und Familienfeste, sondern auch für Business-Meetings und Versammlungen, denn die moderne Infrastruktur und der Internet-Wireless LAN Anschluss bieten alles, was es zu einer gelungenen Präsentation oder Sitzung braucht. Der Bankettsaal ist rauchfrei. Für Liebhaber des blauen Dunstes ist jedoch die Lounge eingerichtet. Auf bequemen Sitzgelegenheiten sowie an Stehtischen lässt es sich gut relaxen oder angeregt diskutieren.

### **Restaurant und Bar Maximo**

Nicht nur in neuem Look, sondern auch mit einem neuen Namen kommt der Restaurationsbereich daher. Hell, modern und klar strukturiert erscheint der Gastronomiebereich Maximo. Das Farbkonzept verbreitet auch hier seine warmen Töne und eine heimelige, willkommene Atmosphäre. Das Restaurant ist in einen Raucher- und einen Nichtraucherbereich aufgeteilt. Das Restaurant Thorenberg war stets für seine gute Küche bekannt. Daran wurde seit der Neueröffnung auch nichts geändert. Weiterhin sorgt unter anderem praktisch die ganze Familie Lustenberger (der Chef, Tochter Karin und teilweise Sohn Max) für das leibliche Wohl der Gäste. Die Küche ist kreativ, experimentierfreudig, saisonal und trotzdem auch traditionell ausgerichtet. Die Menükarte wird viermal im Jahr geändert, und die Gäste können aus Tagesmenü, Businesslunch und zahlreichen A la Carte Gerichten auswählen. Ebenso einladend ist die neue Bar eingerichtet. Den ganzen Tag über trifft man sich dort, um einen feinen Kaffee, ein Bier oder einen Drink zu konsumieren, die Zeitung zu lesen oder mit Kollegen zu diskutieren.

### **Gute Erreichbarkeit**

Das Hotel Thorenberg befindet sich im Littauer Boden, dem an der Kleinen Emme gelegenen Teil der Gemeinde Littau, die 2010 mit der Stadt Luzern fusionieren wird. Auf der Hauptstrasse vom Emmer Seetalplatz in Richtung Malters, Wolhusen ist der Hotel- und Restaurationsbetrieb ebenso problemlos zu erreichen wie mit der Bahn. Der Bahnhof Littau befindet sich in unmittelbarer Nähe. Wer mit dem Auto kommt, findet einen grossen Parkplatz vor. Auch Reisedeckelungen und Lastwagen können stets gut parkieren. Das «Thorenberg» liegt nur 8 Kilometer vom Luzerner Stadtzentrum entfernt und eignet sich auch als Ausgangspunkt ins Entlebuch mit seinem Biosphärenreservat oder ins malerische Städtchen Willisau.

## **World Tourism Forum Lucerne**

**Im April 2009 findet das erste World Tourism Forum in Luzern statt. Weltweite Führungskräfte treffen sich in Luzern, um die strategischen Herausforderungen der nächsten Jahre zu diskutieren. Die Studierenden der Hochschule Luzern sollen aktiv in dieses neue Forum eingebunden werden.**

### **Das Konzept**

Das Institut für Tourismuswirtschaft der Hochschule Luzern hat im Auftrag vom Tourismus Forum Luzern, LUZERN HOTELS und Luzern Events ein Konzept für ein weltweites Tourismus Forum entwickelt. Auf dieser neuen Plattform sollen sich weltweit tätige CEOs alle zwei Jahre in Luzern zu strategischen Diskussionen, Networking und Weiterbildung treffen, um sich in einer methodisch/didaktisch modernen Form für die Herausforderungen der nächsten Jahre vorzubereiten. Die Diskussionen sollen den CEOs eine Grundlage geben, für die in ihren Unternehmen vorzunehmenden Anpassungen bzw. Korrekturen der bestehenden Strategie. Die Anzahl der Teilnehmenden soll eine hohe Interaktion und ein starkes Einbinden der einzelnen CEOs ermöglichen. Weniger die einzelnen Vorträge und Referate sollen im Vordergrund stehen, sondern viel mehr die Podien und die Arbeit in Kleingruppen. Ein weiterer wichtiger Aspekt des Konzeptes des World Tourism Forum Lucerne ist die Wahl der Themen; die Tourismus-Industrie soll mit weiteren Branchen in Verbindung gebracht werden. Jeweils von aussen betrachtet soll analysiert werden, was die Entwicklung in anderen Branchen für Auswirkungen auf die Tourismus- und Reiseindustrie hat: Welche Auswirkungen hat die Zukunft der Mobilität auf die Tourismusindustrie? Sind wir auf die Veränderungen in der Ökologie bzw. der Technologie vorbereitet? Diesen Fragen soll das World Tourism Forum Lucerne Rechnung tragen. Ein letztes starkes Standbein der neuen Plattform sollen die Studierenden sein. Dank einem Patenschaftsprogramm soll den besten Studierenden aus dem In- und Ausland eine Teilnahme am Forum ermöglicht werden, indem ein CEO mit seinem Sponsoring-Beitrag eine kostenlose Teilnahme eines Studenten bzw. einer Studentin ermöglicht. Das Thema Bildung soll aber auch am Forum selber diskutiert werden. Zusammen mit CEOs und Studierenden soll nämlich der Frage nachgegangen werden, ob die jungen Nachwuchskräfte für die kommenden Herausforderungen an den Schulen genügend vorbereitet werden.

### **Das 1. Forum**

Das erste World Tourism Forum Lucerne findet im April 2009 im neu umgebauten Verkehrshaus der Schweiz in Luzern statt. Ein idealer Standort für ein Forum zum Thema «Die Zukunft der Mobilität und ihre Auswirkungen auf die weltweite Tourismus- und Reiseindustrie». Das Forum soll alle zwei Jahre zu einem jeweils anderen Thema stattfinden. Eine Teilnahme ist nur per

Einladung möglich, um zu verhindern, dass das Level der Teilnehmenden zu verschieden ist.

### Das Sponsoring

Selbstverständlich ist der Aufbau einer solchen neuen Plattform nicht ohne starke Partner möglich. Bereits haben wir zahlreiche Firmen und Institutionen wie zum Beispiel die SBB, Schindler, Swiss, Bucherer, Europcar, Stadt und Kanton Luzern, fünf Zentralschweizer Kantone sowie die Hochschule Luzern mit im Boot. Wir sind uns bewusst, dass ein weltweit ausgerichtetes Anlass auch international tätige Firmen als Sponsoren haben muss. Andererseits dürfen wir uns nichts vormachen: Auch das World Economic Forum in Davos hat einmal ganz klein und mit hauptsächlich lokaler Unterstützung begonnen. Aus diesem Grund sind wir auf die Mitarbeit und Unterstützung von sämtlichen Unternehmen, Organisationen und auch Privatpersonen in der Zentralschweiz angewiesen. Sie werden uns helfen, einen weit über den Tourismus gehenden Anlass in der Leuchtenstadt auf die Beine zu stellen. Er wird Luzern, den Schweizer Tourismus und den Bildungsplatz Schweiz in ein gutes Licht rücken.

Weitere Informationen erteilt Ihnen gerne:  
Hochschule Luzern – Wirtschaft, Institut für Tourismuswirtschaft ITW, Martin Barth, Tel. 041 28 41 45

## Weiterbildung am ITW Luzern

Am Dienstag, 27. Mai 2008 veranstaltet das Institut für Tourismuswirtschaft ITW der Hochschule Luzern – Wirtschaft das Seminar «Web 2.0 (Internet/Google) – ist Ihr Qualitätsmanagement und Marketing fit für die neuen Herausforderungen?».

### Seminarbeschrieb

Immer mehr Touristen haben grosse Internet-Erfahrung. Sie beschaffen sich im Web Markttransparenz; finden und buchen so ihre Ferien oder Tagesreisen. Die neuste Umfrage von Google zeigt, dass sich bereits 96% der Personen mit Internetzugang im Netz über eine kommende Reise informieren. Studien zeigen immer wieder die hohe Bedeutung von «Mund-zu-Mund-Propaganda». Die Empfehlungen sind heute dank Web 2.0-Plattformen wie holidaycheck, tripadvisor oder maps.google.com öffentlich. Gegen den Trend, alles öffentlich zu beurteilen, kann man nicht ankämpfen, aber man kann die Informationen nutzen. Nach diesem Seminar haben Sie das Know-how, um die Informationen im Internet gezielt für das Marketing und das Qualitätsmanagement zu nutzen. Da in Web-Plattformen einerseits Erwartungen geschaffen werden, andererseits die Kunden ihre Un- resp. Zufriedenheit äussern, sind diese Plattformen für das QMS sehr relevant. Im Seminar wird das Verständnis für die Zusammenhänge zwischen Marketing, Web-Plattformen

und Qualität vertieft. Sie erhalten Hinweise, wie Web-Plattformen ins QMS integriert und als Teil der kontinuierlichen Verbesserung genutzt werden können.

### Zielsetzungen

- Entwicklungen um Web 2.0 verstehen
- Bedeutung von Web 2.0 für den eigenen Betrieb erkennen
- Zusammenhang Web 2.0 und Q/QMS/Marketing verstehen
- Massnahmen/Konsequenzen für den eigenen Betrieb ableiten

### Referenten

- Dr. Andreas Liebrich, ITW
- Christoph Wydler, ITW
- Seraina Mohr, IKM

### Zeit und Ort

Dienstag, 27. Mai 2008, 09.15 – 17.15 Uhr, ITW, Rösslimatte 48, Luzern, (10 Gehminuten vom Bahnhof entfernt)

### Kosten

CHF 580.– (inkl. Seminardokumentation und Mittagessen)

### Anmeldung und Auskunft

Hochschule Luzern – Wirtschaft, Institut für Tourismuswirtschaft ITW, Rösslimatte 48, Luzern, T 041 228 41 45, F 041 228 41 44, itw@hslu.ch, www.hslu.ch/itw

### Anmeldeschluss

2. Mai 2008

## Agenda

### Schulungs-Event im IMAX Filmtheater Luzern

Donnerstag, 8. Mai 2008 – für alle Mitarbeitenden der Mitgliederbetriebe von LUZERN HOTELS und Zentralschweiz Hotels

### Delegiertenversammlung hotellerieresuisse in Zürich

18. und 19. Mai 2008

### Impressum

**Herausgeber:** LUZERN HOTELS

**Kontaktadresse:** 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:** 6 Ausgaben pro Jahr

**Redaktion:** WALKER Management AG, Luzern

**Layout:** WALKER Management AG, Luzern

**Auflage:** 400 Exemplare (davon 70 Mitarbeiter-Ausgaben)