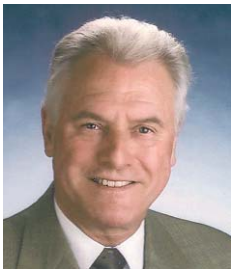


Vorwort



Ab dem 11. August steht Luzern erneut im Mittelpunkt der internationalen Kulturszene. In mehr als hundert Veranstaltungen präsentiert LUCERNE FESTIVAL, SOMMER bis zum 18. September ein hochkarätiges musikalisches Angebot vom klassischen Sinfoniekonzert bis zur Moderne mit Auftragswerken und Uraufführungen.

Die führenden Orchester der Welt, allen voran das LUCERNE FESTIVAL ORCHESTRA mit seinem künstlerischen Leiter Claudio Abbado, die Berliner und die Wiener Philharmoniker, das Cleveland Orchestra, das Koninklijk Concertgebouworkest, New York Philharmonic, oder das Chicago Symphony Orchestra geben sich in Luzern in einem der besten Konzertsäle der Welt ein Stelldichein. Und die LUCERNE FESTIVAL ACADEMY unter Pierre Boulez führt wiederum 120 hochbegabte junge Musiker aus 35 Nationen, die sich ganz der Pflege des zeitgenössischen Repertoires verschrieben haben, in Luzern zusammen.

LUCERNE FESTIVAL hat sich im Laufe der Jahrzehnte zu einem Festival von Weltruf entwickelt. Das ist erfreulich, stellt aber auch Jahr für Jahr neue Herausforderungen – an die Leitung, an die künstlerische Kreativität, an die Mitarbeiter. LUCERNE FESTIVAL steht aber nicht für sich allein, sondern ist eingebettet in die Stadt, in die Region. Und so trifft diese Herausforderung alle, die letztlich mitentscheidend sind dafür, wie LUCERNE FESTIVAL als Gesamterlebnis wahrgenommen wird.

Erfreulicherweise findet auch immer mehr internationales Publikum den Weg nach Luzern. Dabei kommt den Luzerner Hotels eine führende Rolle zu: In der Beherbergung, bei Anlässen, aber vermehrt auch in einem umfassenden Service für den Gast. So haben die Luzerner Hotels und LUCERNE FESTIVAL in den vergangenen Jahren eine Partnerschaft entwickelt, die massgeblichen Anteil hat an der Positionierung von Luzern als Festivalstadt. Denn Erfolg für LUCERNE FESTIVAL heisst Erfolg für alle – für die Stadt, für die Region, für den Tourismus, für die Hotels.

Nutzen wir diese Chance und freuen wir uns auf einen aussergewöhnlichen Festspielsommer!

Jürg R. Reinshagen
Präsident des Stiftungsrates LUCERNE FESTIVAL

Themen in dieser Ausgabe

- Generalversammlung LUZERN HOTELS
- Tourismus-Bewertung von Gästen für Gäste
- Notfall-Telefonnummer der Tourist Information
- fairplay – Lehrlingsauswahl Zentralschweiz
- Erfahrungsaustausch der 3-Stern-Hoteliere

- Hotel Falken ehemals Luzern Crystal Hotel
- Online Marktplatz auf www.luzern-hotels.ch
- Agenda

Beilage:

- Zentralschweiz Hotels

Generalversammlung LUZERN HOTELS

Daniel Unternährer in den Vorstand gewählt



Anlässlich der ordentlichen Generalversammlung am 9. Juni 2005 wählten die Mitglieder von LUZERN HOTELS Daniel Unternährer einstimmig in den Vorstand. Der 40-jährige, eidg. dipl. Hotelier/Restaurateur HF/SHL führt seit 1998 gemeinsam mit seiner Frau, Isabel Unternährer, das Seehotel Sternen in Horw.

Unternährer übernimmt den Vorstandssitz von Urs Karli, der per Generalversammlung 2005 sein Ausscheiden aus dem Vorstandsgremium bekannt gegeben hat. Urs Karli wird sich aufgrund grösserer Bauvorhaben verstärkt seinen Betrieben, Hotel Astoria und Hotel Schiller sowie The Hotel, widmen, was ihn zum Rücktritt vom Vorstandsamt bei LUZERN HOTELS bewogen hat.

Als Präsident von LUZERN HOTELS amtiert weiterhin Thomas Egli, Seehotel Hermitage. Er wird unterstützt von Andrea Jörgler, Hotel PALACE LUZERN, der als Vizepräsident agiert. Im Weiteren sind Peter E. Büsser, Best Western Premier Hotel Des Balances, sowie Ferdinand A. Zehnder, Hotels Ambassador und De la Paix, als Vorstandsmitglieder von LUZERN HOTELS tätig.

Schweiz Tourismus

Tourismus-Bewertung von Gästen für Gäste

Am 22. April 2005 lancierte Schweiz Tourismus auf der Website MySwitzerland.com ein gesamtschweizerisches elektronisches Tourismus-Bewertungssystem. Dabei handelt es sich um eine Bewertung des touristischen Angebotes, von Gästen für Gäste. In einem ersten Schritt werden Schweizgäste ihre Ferien- oder Geschäftshotels bewerten können.

Auf der anderen Seite stehen Interessierte, die auf Grund von den Bewertungen und Kommentaren ebenso rasch ihr Wunschhotel finden sollen. Das Tourismus-Bewertungssystem ist in Koordination mit den Dachverbänden hotelleriesuisse und Gastro-Suisse entstanden. Als Technologiepartner wurde die Firma Ho-

holidaycheck.ch ausgewählt, die im Bereich von touristischen Bewertungssystemen international über grosse Erfahrungen verfügt. Ein Redaktionsteam überprüft alle Einträge auf ihre Seriosität und der Bewertende haftet für die Korrektheit seiner Angaben. Die Bewertung von Hotels stellt eine erste Etappe in Richtung eines Gesamttourismus-Bewertungssystems dar, das in den kommenden Jahren aufgebaut wird und in dessen Rahmen Gästebewertungen über das gesamte touristische Angebot der Schweiz folgen werden.

Das Tourismus-Bewertungssystem soll Vermarktungsplattform und Distributionskanal für die Schweizer Hotels in einem sein. Die Bewertungen können auf Deutsch, Französisch und Englisch, später auch auf Italienisch eingegeben werden. Der Suchende kann im Übrigen über das Tourismus-Bewertungssystem via direkten Link beim ausgewählten Hotel buchen.

Über alle Zweifel erhaben ist das System jedoch nicht. So bemängelt Katharina Müllener, Inhaberin der Firma «KATHARINA MÜLLENER – Führungcoaching, Qualitätsmanagement im Hotel», den fehlenden Dialog zwischen Gast und Hotelier. «Es wird schwierig sein, damit eine wirksame Verbesserung der Qualität zu erreichen. Das Hotel sollte eine Kultur entwickeln, welche es ermöglicht, Gästefeedbacks direkt vor Ort zu erfahren.»

Müllener stellt auch die Aussagekraft der Kommentare in Frage. «Durch freie Formulierungen können persönliche Aspekte Einfluss auf die Bewertung nehmen. Fixe Textbausteine könnten solche Probleme vermeiden».

Eine repräsentative Aussage sei nur sichergestellt, wenn die Veröffentlichung der Bewertungen erst nach einer bestimmten Anzahl Eingänge ermöglicht würde. «Um die Qualität tatsächlich verbessern zu können, sollten die Bewertungen sowie die E-Mail-Adresse des Gastes direkt an das betroffene Hotel weitergeleitet werden». Nur so könne eine öffentliche Kommunikationsplattform konstruktiv und ein Beitrag zur Qualitätssteigerung sein, fügt die Expertin an.

Seit drei Monaten ist das Bewertungstool nun auf der Website MySwitzerland.com in Betrieb. Die Initianten versprechen sich eine gute Möglichkeit, durch die Feedbacks der Gäste die Qualität in den Betrieben laufend zu verbessern.

info@luzern-hotels sprach mit Eva Brechtbühl, Mitglied der Geschäftsleitung von Schweiz Tourismus, über die Anlaufzeit und einige kritische Aspekte des Bewertungssystems.

Ist die Qualität in den Schweizer Hotels noch steigerbar?

Eva Brechtbühl: Qualität ist etwas, das immer gesteigert werden kann, gesteigert werden muss. Besonders in der Tourismusbranche müssen die Angebote ständig den Bedürfnissen der Gäste und des Marktes angepasst werden, deshalb soll es im Interesse eines jeden Hoteliers sein, die Wünsche der Gäste ernst zu nehmen und Qualität, Angebot und Gastfreundlichkeit stets weiterzuentwickeln.

Das Bewertungstool auf Ihrer Homepage ist nun seit knapp drei Monaten aufgestartet. Wie befriedigend wird das Bewertungssystem bisher genutzt?

E.B.: Das Tool wurde bisher über 360 mal genutzt, was befriedigend ist. Natürlich wünschen wir uns, dass jetzt vor allem auch Hoteliers ihre Gäste dazu anhalten, ihre Meinung im Bewertungssystem einzutragen. Nicht zuletzt hilft dies ja auch dem Hotelbesitzer selbst, sich ständig zu verbessern und eben auch die Meinungen von zufriedenen Gästen publik zu machen.

Sind Hotelgäste für eine brauchbare Kritik nicht oft zu emotional?

E.B.: Natürlich gibt es Kritiken, die für eine solche Seite nicht brauchbar sind – Gäste, die ihren Frust ablassen wollen und ziemlich vernichtende Bewertungen in das System eintragen. Doch genau dafür sind die Redaktoren da, die diese Bewertungen gegenlesen. Wenn die Kommentare verletzend oder unter der Gürtellinie sind, werden sie nicht aufgeschaltet. Aber durch das System, bei dem jeder Gast doppelt bestätigen muss, dass er hinter der Meinung steht und diese auch wahrheitsgetreu ist, kommen solche Kommentare nur selten vor.

Besteht in diesem Bewertungssystem nicht die Gefahr, dass polarisierende Meinungen, insbesondere polarisierende Betreffzeilen, die bereits auf der Startseite der Bewertung zu sehen sind (Betreffzeile muss nicht dem Text in der detaillierten Bewertung entsprechen, die Red.), für einzelne Hotels zu Rufschädigungen führen können?

E.B.: Diese Gefahr ist sehr klein und muss relativiert werden. Denn einerseits werden die Kommentare ja wie gesagt geprüft, und andererseits ist es die Idee, dass durch eine zusätzliche Benotung ein realistischeres Bild entstehen soll. Wenn auch die Betreffzeile etwas hart ausfällt, können die Note wie auch die Kommentare zu den einzelnen Rubriken schlichtend wirken. Die Note wird dabei absichtlich in Sonnen statt Sternen angegeben, damit dies nicht in Konflikt mit den Sternen eines Hotels kommt.

Wie schützt sich die Seite vor dem Missbrauch, dass sich beispielsweise Hoteliers via diese Seite gegenseitig den Ruf schädigen können?

E.B.: Dagegen ist die Seite nicht geschützt. Wir gehen aber auch nicht davon aus, dass solche Fälle vorkommen. Die Betreiberfirma holidaycheck, mit der wir von Schweiz Tourismus in dieser Sache zusammenarbeiten, kann inzwischen auf fünf Jahre internationale Erfahrung zurückgreifen. Wir waren bei der Auswahl unseres Partners sehr gründlich und vertrauen deshalb auch auf deren Qualitäten.

Das Bewertungssystem macht nur dann Sinn, wenn möglichst viele Meinungen eingetragen werden. Erst dann entsteht ein Gesamtbild, das auch repräsentativ ist. Deshalb wiederhole ich mich gerne, sollte es im Interesse eines jeden Hoteliers sein, möglichst viele solche Bewertungen zu bekommen.

Wir danken Ihnen für dieses Gespräch.

Weitere Informationen:

www.myswitzerland.com/hotelbewertung

Notfall-Telefonnummer der Tourist Information

Wir haben Ihnen als Hotelpartner die Notfall-Telefonnummer der Tourist Information Luzern kommuniziert. Mit Telefon 041 210 99 63 können Sie während den Öffnungszeiten die Schalter der Tourist Information auch samstags und sonntags erreichen. Wir möchten Sie bitten, diese Telefonnummer nur für die Kommunikation zwischen Ihnen als Hotel und uns zu gebrauchen und sie nicht an Ihre Gäste herauszugeben. Gerne bedienen wir Ihre Gäste persönlich bei uns am Schalter. Dabei können auch gleich Tickets für Ausflüge oder die entsprechenden Unterlagen abgegeben werden.

Doris Michelotti – Leiterin Tourist Information

fairplay bei der Lehrlingsauswahl in der Zentralschweiz



Unter dem Titel «fairplay – die richtige Lehrlingsauswahl zur richtigen Zeit» lancieren Berufsbildungskreise, Wirtschaft und die Zentralschweizer Kantone eine Kampagne. Teilnehmende Lehrbetriebe verpflichten sich, gewisse Eckdaten bei der Lehrlingsauswahl einzuhalten. fairplay hat vor allem ein Ziel: Den Jugendlichen genügend Zeit für ihre Berufswahl lassen.

Wann sollen Lehrbetriebe mit dem Auswahlverfahren ihrer Lehrstellen beginnen? Eine Frage mit grossen Auswirkungen

auf den Lehrstellenmarkt und den Berufswahlprozess der Jugendlichen. Wenn Lehrbetriebe ihre Lehrstellen zu einem sehr frühen Zeitpunkt vergeben, geraten die Jugendlichen stark unter Druck. Eine seriöse Auseinandersetzung mit verschiedenen Berufen ist bei der unnötigen Hektik fast nicht mehr möglich.

fairplay bei der Lehrlingsauswahl

Diese Hektik soll nun entschärft werden. Mit der Kampagne «fairplay – die richtige Lehrlingsauswahl zur richtigen Zeit» wird den Jugendlichen genügend Zeit für die Berufswahlvorbereitung gegeben, damit sie eine bewusste Berufsentscheidung treffen können. Dies führt zu motivierten und überzeugten Lehrlingen für die Ausbildungsbetriebe. Bei fairplay halten sich die Lehrbetriebe auf freiwilliger Basis an folgende Eckdaten: Frühestens am 1. November wird mit der Lehrlingsauswahl begonnen, frühestens ab 1. Dezember werden Zusagen für Lehrstellen erteilt und schliesslich wird den Jugendlichen bei einer Zusage eine Bedenkfrist von 10 Tagen eingeräumt.

Basiert auf Freiwilligkeit

Die Kampagne mit dem Trägerverein Berufsbildung Zentralschweiz regelt die Zusammenarbeit zwischen der Wirtschaft, der Schule und der Berufsberatung. Sie schafft Rahmenbedingungen für eine bewusste und wohl überlegte Berufswahl der Jugendlichen. fairplay ist kein neues Gesetz, sondern basiert vollständig auf der freiwilligen Teilnahme der Lehrbetriebe. Die Initianten sind überzeugt, dass auch ohne staatliche Regelung eine für alle beteiligten Partner erfolgreiche Zusammenarbeit möglich ist.

Breite Unterstützung

Erfreulich ist die grosse Unterstützung für die Kampagne. Neben verschiedenen Zentralschweizer Verbänden und Vereinigungen stehen alle sechs Kantonsregierungen hinter fairplay. Alle Regierungen haben bereits beschlossen, die Vereinbarung zu unterstützen und sich daran zu halten. Eine solche Regelung über die Grenzen von sechs Kantonen hinweg ist in der Schweiz einzigartig. Die Beteiligung aller sechs Kantone ist deshalb so wichtig, da der Lehrstellenmarkt kantonsübergreifend spielt. Mit der Kampagne wird der Lehrstellenmarkt beruhigt. Speziell gegen Probleme wie Gruppendruck in der Schule, Gesellschaftsdruck, Hektik und Ängste der Jugendlichen sei fairplay ein wichtiges Werkzeug.

Lehrbetriebe begrüßen fairplay

Nicht nur die Zentralschweizer Kantone stehen geschlossen hinter fairplay, sondern auch namhafte Lehrbetriebe. Beispielsweise ist die Luzerner Kantonalbank überzeugt, dass neben den Jugendlichen vor allem auch die Ausbildungsbetriebe profitieren. Die Qualität des Berufswahlentscheidendes ist tendenziell besser, je näher am Lehrbeginn: Die Betriebe erhalten überzeugte, motivierte und gut vorbereitete Lernende.

Unterstützen auch Sie fairplay und halten Sie sich bei der Lehrlingsauswahl an die Eckdaten der Kampagne.

Informationen zu fairplay erhalten Sie bei:

Amt für Berufsbildung Kanton Luzern, Telefon 041 228 52 45, www.beruf.ch

Erfahrungsaustausch der 3-Stern-Hoteliere

Sie führen einen 3-Stern-Hotelbetrieb in der Stadt Luzern und sind interessiert, Erfahrungen mit anderen 3-Stern-Hoteliere auszutauschen?

Auf Initiative von Patric Graber, Hotel Waldstätterhof, sowie Ferdinand Zehnder, Hotel De la Paix, sind interessierte 3-Stern-Hoteliere aufgerufen, sich zu einer Interessengemeinschaft zu formieren.

Der primäre Zweck der Zusammenarbeit ist der Gedanken- und Informationsaustausch in Bezug auf die betrieblichen Kennzahlen sowie die Preispolitik im eigenen Betrieb. Es ist vorgesehen, sich viermal jährlich zu treffen, um den Erfahrungsaustausch zu pflegen.

Für weitere Informationen kontaktieren Sie:

Ferdinand Zehnder, Hotel De la Paix, Telefon 041 418 80 00, de-la-paix@ambassador.ch.

Online Marktplatz auf www.luzern-hotels.ch

Auf der Website www.luzern-hotels.ch haben Mitgliederbetriebe die Möglichkeit, Hotelartikel (gebraucht oder neu) zum Wiederverkauf auszuschreiben oder zu erwerben.

Hotelgegenstände kaufen, verkaufen und profitieren!

Platzieren Sie Ihre Gebrauchtgüter zum Verkauf im Extranetbereich. Zugänglich sind die Artikel im Marktplatz für Mitglieder und Privatpersonen, also für alle Besucher unserer Webseite. Analog zum Stellenmarkt können Sie als Mitglied den online Marktplatz im Extranet administrieren (Zugang mit Benutzernamen und Passwort).

Auf der Suche nach einem Schnäppchen?

Surfen Sie auf unserem online Marktplatz. Sie finden momentan Angebote wie Vitrinen, Bronzebrunnen, Bücherschrank, Piano, antike Tische, etc.

Gebrauchtgüter im Marktplatz aufschalten

Benötigen Sie Unterstützung bei der Aufschaltung Ihrer Gebrauchtgüter? Die Geschäftsstelle ist Ihnen gerne behilflich. Senden Sie eine Liste mit den Artikeln, die Sie verkaufen möchten (inkl. Preisangabe und falls vorhanden Foto) an info@luzern-hotels.ch. Ihre Artikel werden umgehend im Marktplatz publiziert.

Hotel Falken ehemals Luzern Crystal Hotel



Das vormalige Luzern Crystal Hotel firmiert seit kurzem unter dem Namen Hotel Falken. Die Falkengasse, an der das Haus liegt, ist ein entscheidender Auslöser für die Umfirmierung des Hotels am Tor zur Altstadt. Im Hotel Falken werden die Gäste weiterhin mit dem kürzlich lancierten, bewährten Servicekonzept bedient. Das Angebot des Restaurants Traiteur umfasst neben ausgewählten asiatischen

Gerichten auch Schweizer Spezialitäten. Als besonderes Sommerangebot können Gäste im Stadtgarten vor dem Restaurant direkt am Tisch grillieren. Das Hotel bietet 15 Zimmer, die bis zu einer Belegung von vier Personen ausgerichtet sind.

Agenda

Montag, 31. Oktober 2005, **Hotel-Mitarbeiter-Party «4 to 4»**, KKL Luzern

L U Z E R N
H O T E L S

Impressum

Herausgeber: LUZERN HOTELS

Kontaktadresse: LUZERN HOTELS, Sarah Bieri, 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: 390 Exemplare (davon 70 Mitarbeiter-Ausgaben)