**VORschau #6**

17 | 05 | 2021

Hotelbetriebe kurz vor Öffnung

**„Gastgeben ist unser Lebenselixier“**

*Am 19. Mai dürfen die Beherbergungsbetriebe in Vorarlberg wieder öffnen – nach fast sieben Monaten pandemiebedingter Zwangspause. Die Gastgeberinnen und Gastgeber ließen die Zeit jedoch nicht ungenutzt: So wurden Sicherheits- und Hygienestandards weiter verbessert, interne Abläufe effizienter gestaltet, MitarbeiterInnen geschult, in Unterkünfte investiert und vieles mehr. Drei von ihnen berichten, worauf sie sich am meisten freuen und warum es ein guter Sommer für einen Urlaub in Vorarlberg wird.*

Magdalena Kessler kann es kaum erwarten, „mein Team wieder in Action zu sehen“. Die junge Hotelchefin des Naturhotels Chesa Valisa in Hirschegg im Kleinwalsertal öffnet den Familienbetrieb am 21. Mai mit voller Kapazität: Das 120-Betten-Haus ist bereits gut gebucht. Nach Leben im Haus sehnt sich Annemarie Simma vom Hotel Adler in Au im Bregenzerwald: „Das ist unser Lebenselixier! Unsere Stammgäste warten schon darauf, dass sie kommen können.“ Die Kapazitäten fährt der Saisonbetrieb aber mit Bedacht hoch. Als Ganzjahresbetrieb hat es Christoph Lorünser mit seinem Hotel Traube in Braz etwas einfacher: „Wir hatten schon im Winter für Geschäftsgäste offen und unser Restaurant seit dem 15. März.“ Als [Modellregion](https://www.vorarlberg.travel/aktivitaet/testfall-vorarlberg/) durften in Vorarlberg Gastronomie und andere Sparten frühzeitig öffnen.

**Zwangspause gut genutzt**

Der fast sieben Monate lange Lockdown hat allen Betrieben zugesetzt. Die Zeit wurde jedoch sinnvoll genutzt: Im Chesa Valisa hat man Abläufe hinterfragt und erstellt Dienstpläne, Hausblatt und Korrespondenz nun noch effizienter. „So haben wir noch mehr Zeit für unsere Gäste“, sagt Magdalena Kessler. Außerdem hat die Familie 3,3 Millionen Euro in zwei neue energieeffiziente Personalhäuser in Vorarlberger Holzarchitektur investiert, bezogen wird im Juli. Mit Sportprogramm, Massagen und dem Plan, eine 5-Tage-Woche einzuführen rücken die Kesslers ihre MitarbeiterInnen noch mehr ins Zentrum: „Sie sind unser höchstes Gut.“

So sieht das auch Annemarie Simma: Sie hat eine hauseigene Pop-Up-Academy ins Leben gerufen, um das Fachwissen nach der langen Zwangspause wieder aufzufrischen. Seit Anfang Mai gab es täglich interne Workshops von MitarbeiterInnen für die eigenen Leute und Exkursionen zu Lieferanten. „Dadurch sind alle wieder im Thema und im Haus angekommen und die Neuen haben sich rasch integriert“, sagt sie stolz.

95 Prozent des Personals hat der Traube Braz die Treue gehalten. „Ein Vorteil unseres Jahresbetriebs ist, dass wir Menschen beschäftigen, die hier wohnen“, erklärt Christoph Lorünser. Dankbar, dass sie geblieben sind, ist er dennoch. Viele in der Branche hegten den Gedanken umzusatteln. Froh ist der Vorarlberger Hotelier auch über die bewährte Zusammenarbeit
mit heimischen Produzenten. Die fehlende Planbarkeit in den letzten Monaten hat auch ihnen zugesetzt.

**Sicherheit für Gast und Gastgeber**

Während sein Betrieb auf Sparflamme lief, sorgten Christoph Lorünser und seine Familie für weitere Verbesserungen: „Wir haben interne Schulungen gemacht, um unsere Mitarbeiter noch mehr für das Thema Sicherheit zu sensibilisieren. Desinfizieren steht nun noch stärker im Fokus. Unsere hohen Standards wollen wir auch über die Pandemie hinaus halten“, so der Hotelier. Ist das Haus voll, verlangt er Gästen auch eine gewisse Selbstverantwortung ab – insbesondere im Freizeit- und Wellness-Bereich, wo mit der 20-Quadratmeter-Regel und 2 Meter Abstand zwar strenge Vorgaben herrschen, die Menschen aber in Bewegung sind.

**Regeln, Kommunikation und Charme**

Annemarie Simma vom Adler ergänzt: „Es ist auch eine Sache der Kommunikation, wenn es darum geht, dass sich die Menschen im Haus nicht zu nahekommen. Das hat letzten Sommer schon gut funktioniert“, sagt sie. Während des Lockdowns hat die Adler-Chefin die Ausbildung zur Covid-19-Beauftragten absolviert und gemeinsam mit ihrer Familie das Haus noch sicherer gemacht. „Kleinere Räume haben wir mit Plexiglas-Trennwänden ausgestattet, auf die wir Apéro-Empfehlungen oder auch ein Tic-Tac-Toe malen. Wir wollen schützen, aber mit Charme.“

Mit einer einfachen Liste behält Magdalena Kessler im Auge, ob sich ihre [Gäste regelmäßig auf Covid-19 testen](https://www.vorarlberg.travel/sicher-zu-gast/testen/) lassen. „Der Gast zeigt sein Testergebnis an der Rezeption und wir setzen einen Haken. Fehlt jemand, sprechen wir ihn darauf an. Wir kennen unsere Gäste persönlich.“ Interne Schulungen zu Sicherheitsmaßnahmen und aktuellen Regeln machen die MitarbeiterInnen sattelfest. „Fühlen sie sich sicher, vermitteln sie das auch den Gästen.“

**Es wird ein guter Sommer**

Magdalena Kessler ist überzeugt: „Der Sommer wird richtig gut. 2020 hat gezeigt, dass wir uns etwas trauen und auch unsere Preise aufrecht halten dürfen. Das Angebot passt, die Nachfrage ist da.“ Auch Annemarie Simma ist optimistisch, rechnet aber zugleich „mit einem nervenaufreibenden Sommer. Wir haben sehr großzügige Stornobedingungen, das ist die bittere Pille, die wir in Kauf nehmen. Allerdings wissen wir auch, dass niemand leichtfertig bucht. Unsere Gäste wollen ja kommen und stornieren nur im Notfall“, relativiert sie.

Zuversichtlich stimmen Christoph Lorünser die guten Erfahrungen aus dem vergangenen Sommer und die [Öffnung der Gastronomie Mitte März](https://www.vorarlberg.travel/aktivitaet/tourismusbetriebe-sind-vorbereitet/): „Gäste und Gastgeber haben gelernt, mit der Situation umzugehen. Beiden ist wichtig, dass sie sicher sind.“ Die Anfragen aus dem In- und Ausland hätten seit der Ankündigung, dass die Beherbergungsbetriebe öffnen dürfen, ordentlich angezogen. Jetzt müssen nur noch die Grenzen öffnen.