

**Zeitschrift:** HTR Hotel-Revue

**Herausgeber:** hotelleriesuisse

**Band:** - (2011)

**Heft:** 25

**Anhang:** Hotelwelten

**Autor:** [s.n.]

### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 02.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# hotelwelten

- |                          |           |
|--------------------------|-----------|
| Table-Top fürs Dessert   | <b>4</b>  |
| Trends beim Frühstück    | <b>6</b>  |
| WC mit Dusche            | <b>8</b>  |
| Technik an der Réception | <b>9</b>  |
| Der Rest-Room im Hotel   | <b>10</b> |

# Trotzdem schafftis

Eine Krankheit, die's bei uns nicht gibt.



Mit unserer Unfallversicherung ist das Personal  
Ihres Hotels gut abgesichert. [www.oekk.ch](http://www.oekk.ch)

**ÖKK**

# Wichtige Nebensachen

In der vorliegenden Ausgabe der «hotelwelten» widmen wir uns den Dingen, die bei der Gästewahrnehmung oft nicht an erster Stelle kommen: Dem Dessert als Abschluss eines guten Menüs, dem Frühstück als Auftakt für den Tag respektive Abschluss des Aufenthalts, der öffentlichen Toilette im Haus als obligater Service, der Technik an der Réception, die im Hintergrund wirkt. Leistungen, die der Gast erwartet, die aber nicht im Fokus seiner Aufmerksamkeit liegen. Wer wählt schon sein Menü nach dem Dessert aus, das

Hotel nach dem Rest-Room oder dem Frühstücksangebot? Der Gast rechnet in der Regel einfach mit einem zum gewählten Hotelniveau passenden Standard. Für den Hotelier eine gute Gelegenheit, seinen Guest auf den Nebenschauplätzen des Hotels zu überraschen. Beispiel Rest-Room: Frische Blumen, Frotteehandtücher statt Papier, ein schöner Raumduft, eine Ablage für die Handtasche oder vielleicht noch ein Kosmetikspiegel ... Kleinigkeiten, die den WC-Aufenthalt zum positiven Erlebnis werden lassen. Mit wenig Aufwand kann der Rest-Room zu einer Visitenkarte des Hauses avancieren.

Beim Dessert ist längst nicht mehr der Inhalt respektive Geschmack allein massgebend. Die Präsentation selbst macht den süßen Höhepunkt einer Mahlzeit zur Krönung. Immer wichtiger wird dabei die Wahl des Geschirrs, wobei nicht nur typische Dessertschalen oder Dessertsteller zum Einsatz kommen. Erlaubt ist alles, was der süßen Kunst mehr Gelung verschafft. Das können auch mal neue Formen aus Plastik fürs Catering sein oder multioptionales Geschirr, das ebenso für Apéro-Häppchen oder Tapas im Einsatz steht. Und so wie das Dessert eine Mahlzeit beendet, schliesst der Guest seinen Hotelaufenthalt häufig mit dem Frühstück ab. Vor dem Check-out hat der Hotelier so nochmals Gelegenheit, einen guten Eindruck zu vermitteln ... gerade das zuletzt Erlebte bleibt am frischesten in Erinnerung. Wer sich hier vom Standard abhebt, kann doppelt punkten. Denn es sind die vielen Kleinigkeiten und Nebensächlichkeiten, die das Ganze erst aussergewöhnlich machen.



**Gudrun Schlenzak**  
Redaktorin

## inhalt

Geschirrvariationen für den süßen Menü-Gang 4



Was Grossbäcker fürs Frühstück alles bieten 6



Dusch-WCs: «Closomat» versus «Aquaclean» 8



Technik-Trends an der Réception 9



Visitenkarte: Der öffentliche Rest-Room 10



## impressum

**Chefredaktion:** Elsbeth Hobmeier

**Redaktion:** Gudrun Schlenzak

**Korrektorat:** Paul Le Grand

**Gestaltung:** Regula Wolf

**Verlag:** Leitung: Barbara König

Assistent: Alain Hänni

Anzeigenverkauf: Emanuel Müller

Michael Müller

**Titelbild:** Hunkeler Gastro | zvg

**Beilage** zur htr hotel revue vom

23. Juni 2011

Monbijoustrasse 130

CH-3001 Bern

[www.htr.ch](http://www.htr.ch)

ANZEIGE

suter-weberung.ch

# Jetzt noch raffinierter. speziell

für kleine  
Hotelbetriebe  
und Gast-  
häuser

**rebagdata**

hotel management solutions

8813 Horgen • Phone +41 44 711 74 10 • [www.rebag.ch](http://www.rebag.ch)

  
**bookatonce**

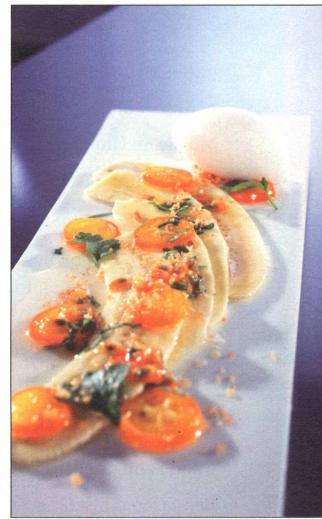
**hotelleriesuisse**  
Swiss Hotel Association  
Preferred Partner

**book at once.**  
Einfach. Besser. Buchen.  
Webbasiert und sehr flexibel.  
Entdecken Sie die Hotelsoft-  
ware der nächsten Generation!

**protel**  
hotelssoftware®

# 1001 süsse Variationen

Das Dessert krönt nicht nur lukullisch ein jedes Menü, es soll ebenso fürs Auge einen Höhepunkt bilden. Das Resultat hängt nicht zuletzt auch vom Geschirr ab. Ob eckig, asymmetrisch oder bunt: Die Bandbreite im Dessert-Tabletop-Bereich sorgt für Überraschung.



Auch auf schlichten Platten lassen sich Desserts eigenwillig, aber äußerst dekorativ präsentieren («Plattform» von Figgjo, Hunkeler Gastro AG), genauso wie auf den Plastik-Platten mit Schiefereffekt (Pistor) (li.).



Bilder zvg

FRANZiska EGLI

Für eine ihrer Kompositionen am Swiss Chocolate Master 2011 liess sie «sündhaft teure» Porzellanteller aus Chicago einfliegen, gesteht Claudia Schmid, die Siegerin des diesjährigen Schokoladen-Wettbewerbs.

**«Eigenwillige Teller sind beliebt, aber es ist schwierig, auf ihnen anzurichten.»**

Claudia Schmid  
KONDITOR-COFISEURIN  
BEI SPRÜNGLI

Sie hatten auf der einen Seite eine Vertiefung und auf der anderen Seite eine Erhöhung, erzählte sie begeistert. Aber: «Ich habe mir an ihnen die Zähne ausgebissen.» Wie kommen bei

einem ausgefallenen Stück die Kreationen am besten zur Geltung? Und wie richtet man diese an, damit man aus dem Teller das Optimum herausholen kann? Das ist eines der grossen Themen im Dessert-Tabletop-Bereich. «Ausgefallene Teller sind in der Branche an sich beliebt, aber es ist schwierig, auf ihnen anzurichten. Zudem passen eigenwillige Stücke oft nur zu einer bestimmten Dessert-Idee, bei einer nächsten funktioniert das Zusammenspiel bereits nicht mehr», bedauert die Konditor-Confiseurin der Confiserie Sprüngli.

## Gefragt: Flexible Schalen

Ein tiefes Schälchen für den Fruchtsalat, ein dreieckiges Tellerchen für den Schokoladekuchen, ein hohes Gläschen für die Mousse, ein quadratisches Plätt-

chen für die Minicrépes: Warten auf den Gast wahre kulinarische Kunstwerke, erfordert dies trotz allem entsprechendes Geschirr.

«Diesen Anforderungen wollen wir gerecht werden mit dem neuen Buffet-Konzept», erklärt Félix Grieder von Villerooy & Boch, «welches rund 200 verschiedene Formen beinhaltet.» Ob flache, tiefe, ovale Schälchen, ob vier- oder dreieckige Tellerchen, ob grosse Löffel oder kleine Gläser – all die farblich neutralen Porzellans-

chen, ob Porzellan oder Glas – all die farblich neu-tralen Porzellanschalen, ob grosse Löffel oder kleine Gläser – all die farblich neu-tralen Porzellans-

chen für die Minicrépes: Warten auf den Gast wahre kulinarische Kunstwerke, erfordert dies trotz allem entsprechendes Geschirr. «Diesen Anforderungen wollen wir gerecht werden mit dem neuen Buffet-Konzept», erklärt Félix Grieder von Villerooy & Boch, «welches rund 200 verschiedene Formen beinhaltet.» Ob flache, tiefe, ovale Schälchen, ob vier- oder dreieckige Tellerchen, ob grosse Löffel oder kleine Gläser – all die farblich neu-tralen Porzellans-

chen für die Minicrépes: Warten auf den Gast wahre kulinarische Kunstwerke, erfordert dies trotz allem entsprechendes Geschirr. «Diesen Anforderungen wollen wir gerecht werden mit dem neuen Buffet-Konzept», erklärt Félix Grieder von Villerooy & Boch, «welches rund 200 verschiedene Formen beinhaltet.» Ob flache, tiefe, ovale Schälchen, ob vier- oder dreieckige Tellerchen, ob grosse Löffel oder kleine Gläser – all die farblich neu-tralen Porzellans-

chen für die Minicrépes: Warten auf den Gast wahre kulinarische Kunstwerke, erfordert dies trotz allem entsprechendes Geschirr. «Diesen Anforderungen wollen wir gerecht werden mit dem neuen Buffet-Konzept», erklärt Félix Grieder von Villerooy & Boch, «welches rund 200 verschiedene Formen beinhaltet.» Ob flache, tiefe, ovale Schälchen, ob vier- oder dreieckige Tellerchen, ob grosse Löffel oder kleine Gläser – all die farblich neu-tralen Porzellans-

chen für die Minicrépes: Warten auf den Gast wahre kulinarische Kunstwerke, erfordert dies trotz allem entsprechendes Geschirr. «Diesen Anforderungen wollen wir gerecht werden mit dem neuen Buffet-Konzept», erklärt Félix Grieder von Villerooy & Boch, «welches rund 200 verschiedene Formen beinhaltet.» Ob flache, tiefe, ovale Schälchen, ob vier- oder dreieckige Tellerchen, ob grosse Löffel oder kleine Gläser – all die farblich neu-tralen Porzellans-

## Cocotte, Ramequin und Chacheli

Bei der Hunkeler Gastro AG in Luzern beobachtet man mit Wohlwollen den Trend hin zur Kombination von Glas und Porzellan und verzeichnet überhaupt ein verstärktes Interesse an Dessert-Geschirr: «Dadurch kann man die Flexibilität bei der Präsentation erhöhen», erklärt Mark Bucheker, Mitglied der Geschäftsführung. Nicht nur seien kleinen Schälchen und Gläser gefragt, bestätigt auch er, welche es ermöglichen, einzelne Komponenten des Desserts getrennt voneinander zu servieren und so das Geschmackserlebnis zu intensivieren, wie beispielsweise mit der Kollektion «Minimax» von RAK. «Andererseits sind Re-

zepte aus Grossmutters Küche sehr gefragt. Diese werden wie eh und je entweder auf klassischen runden Tellern, oder aber in Cocotten, im Ramequin oder im Chacheli serviert.» Und zu guter Letzt gewinnt auch Kaffee & Kuchen sowie der britische High-Tea an Popularität, was schöne Dessert-Ständer und edle Etageres wieder vermehrt ins Blickfeld rückt.

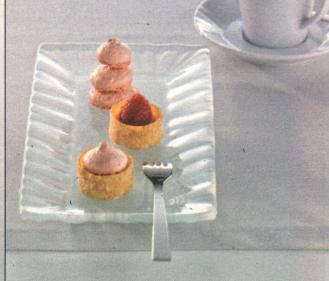
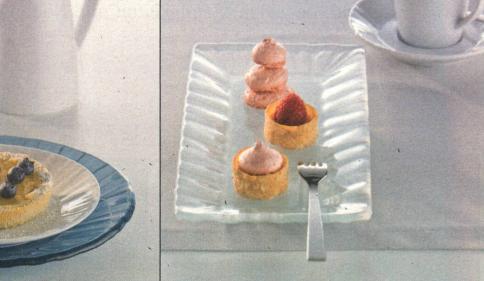
Sandra Roth von der Firma Victor Meyer Hotelbedarf AG hingegen bemerkt, dass viele Betriebe auf ganz klassisches Geschirr zurückgreifen, um Süßspeisen anzurichten: «Dessert-Tabletop ist ein Randbereich: Es wird selten Geschirr gekauft, das explizit nur für Desserts verwendet wird», so die Marketingleiterin, zumal es längst nicht mehr üblich sei, ein ganzes Set einer einzigen Linie zu kaufen. Heute will man auch im Süßspeisen-Bereich kreativ sein und alles kunstvoll mitein-



Das Plastik-Tabletop von Pistor lässt sich in der Maschine waschen.



Rechteckiger Teller trifft auf runde Glasschälchen («Wasabi» von RAK, Hunkeler Gastro AG).



Glas kombiniert mit Porzellan ist nicht ganz alltäglich, passt aber gut zusammen («Charakter» von Schönwald, Victor Meyer Hotelbedarf AG).



Süßspeisen, schön angerichtet im Glas, kommen immer gut an («Cosmos» von Durobor, Hunkeler Gastro AG).

Das neue Buffet-Konzept von Villeroy & Boch beinhaltet rund 200 verschiedene Stücke, die sich x-fach miteinander kombinieren lassen.





# Knuspriges Zmorge

Gehören heute  
zum perfekten  
Frühstück: Süsse  
Backwaren.  
Zum Beispiel das  
Mini-Gebäck von  
Jowa.

Kein Margenbringer, aber matchentscheidend fürs Gesamtbild eines Hauses: Das Frühstück. Punkten kann man beim Gast mit grosser Auswahl, kleinen Cakes und viel Abwechslung. Was Grossbäcker fürs perfekte «Zmorge» bieten.

# D

GUDRUN SCHLENCZEK

Das Frühstück erlebt der Gast dann, wenn sein Hotelaufenthalt schon fast vorbei ist: Am Morgen vor der Abreise. Zumindest wenn er nur eine Nacht bleibt, und das ist zunehmend die Regel, besonders im Business-Segment. «Das Frühstück ist der letzte Eindruck vor dem Check-out», konstatiert Karl Franek, Food and Beverage Manager im Grand Hotel Les Trois Rois in Basel. Und damit auch die letzte Möglichkeit, seine Produkte und seinen Service dem Gast zu präsentieren, so Franek weiter. Worauf es für einen guten Eindruck ankommt, weiß Eveline Tischhauser vom 3-Sterne-Superior-Hotel Bad Bubendorf. Der Service und die Freundlichkeit der Mitarbeiter müssten stimmen, die Tische laufend gereinigt werden, und bei den Produkten geht für Tischhäuser Qualität vor Quantität. Obwohl Letztere ebenso ein Gästebedarf zu sein scheint: «Beim Frühstück geht der Trend klar zu einer grossen Produktauswahl», meint Franek.

Nicht gefragt sei Quantität aber bei der Portionierung. «Alles darf gern klein portioniert sein», betont der F&B-Manager. In dieser Nische bewegt sich Bonne Maman. Mit ihren in Frankreich nach traditionellen Rezepten hergestellten 30-Gramm-Konfitüren-Portionen, abgefüllt in sympathische Mini-Gläser, entspricht die Firma dem wieder auflebenden Wunsch



Die neue Konfitüren-Kreation von Bonne Maman: Fruitées Intense.

des Konsumenten nach Vertrautem und Klassischem. Kein Wunder, ortet die Marketing-Direktorin bei Bonne Maman in der Schweiz, Marie Menoud, bei den vielen selbstgemachten Konfitüren ihre Hauptkonkurrenten. Franek bestätigt für das 5-Sterne-Hotel Les

Trois Rois: «Selbstgemachte Konfitüren sind der Rennner.» Bonne Maman hat denn auch das Luxussegment im Fokus und beliebt nach eigenen Aussagen in der Schweiz hauptsächlich 4- und 5-Sterne-Hotels, insgesamt sollen es 250 Hotels sein. Außerdem ist der Marmeladen-Hersteller «Preferred supplier» der Swiss Deluxe Hotels und pflegt eine enge Zusammenarbeit mit den Romantik Hotels.

### Am Kommen: Sauerteigbrote

Um der Konfitüre die richtige Geltung zu verschaffen, braucht es das passende Brot. Im Trend ist natürlich Gesundes. Hiestand will sich dabei für ihr jüngstes Vollkorn-Produkt einem renommierten Namen gefallen: Das neue «e-balance»-Brot ist ein Co-Branding mit der gleichnamigen Gewichtsabnahmefirma NZZ online. Ansonsten sind deutsche Brot-

sorten am Kommen. Der Unterschied zu den Schweizer Broten liegt vor allem im Backtriebmittel: Während hierzulande 95 Prozent der Brote auf Hefebasis gären, verwenden deutsche Bäcker fast ausschliesslich Sauerteig. Das verleiht dem Brotlaib nicht nur eine gewisse säuerliche Note, sondern auch eine andere Färbung und Feuchtigkeit.

Hiestand führt neu drei solcher Sauerteigbrote in der in Deutschland üblichen Kastenform im Sortiment. «Es leben immer mehr Deutsche in der Schweiz, die danach verlangen», weiß Cornel Zimmermann, Leiter Marketing bei der Hiestand Schweiz AG. Nicht nur im Retail-Segment, ebenso in der Hotellerie. Auch dort versucht man bereits beim Frühstück den Vorlieben verschiedener Nationalitäten gerecht zu werden. «Deutsche essen gerne Wurst. Wenn wir einen entsprechenden Anlass haben, erweitern wir die Fleischplatte», erläutert Eveline Tischhauser. Ein anderes Beispiel ist das Baselworld, die den Hotel Bad Bubendorf viele südländische Gäste beschert. Dann gehören unbedingt Cherrytomaten und Olivenöl auf den Tisch, so Tischhauser. Überhaupt können man beim Frühstücksbuffet mit Abwechslung punkten, vor allem dann, wenn das Haus viele Stammgäste als Kunden zähle. Eveline Tischhauser: «Auf der

Fleischplatte sollte nicht immer die gleiche Wurst liegen.»

### Süsse Minis aus aller Welt

Zunehmend beliebt ist Süßes zum Frühstück. Grossbäcker produzieren inzwischen eine ganze Range an Minigebäcksorten. Bei der Migros-Bäckerei Jowa in Volketswil führt man verschiedene Strudel, Pain au Chocolat und Rosinenschnecken im Mini-Format, bei Hiestand sind es diverse französische Klassiker, aber auch Strudel, bei Romer's bietet man unter anderem ganz unterschiedliche Cakes in Einzelverpackung. «Die Tendenz zu süssen Backwaren ist geprägt durch die Globalisierung», ist Jacqueline Waldmeier von der Jowa AG überzeugt.

Der Klassiker ist aber weiterhin der Gipfel

KARL FRANEK  
F&B-MANAGER GRAND HOTEL  
LES TROIS ROIS, BASEL

und allen voran der Buttergipfel. «Der Trend zum Gipfel hält weiter an», konstatiert Waldmeier. Neben dem klassischen Buttergipfel werde heute aber zusätzlich eine Vollkorn-Variante gewünscht. «Ein frischer, warmer Gipfel spricht alle Sinne an», ist Cornel Zimmermann von Hiestand überzeugt. Nach dem Aufbacken solle dieser deshalb befreien innerst fünf Minuten im Korb liegen, empfiehlt René Buchschacher, Marketingleiter bei Romer's. Förderlich für das Duffmarketing ist, wenn das Backen im Gastrraum selbst erfolgt. «Idealerweise platziert der Hotelier den Backofen direkt im Frühstücksbuffet», meint René Buchschacher. Am schmackhaftesten präsentierte sich der Gipfel, wenn er als roher Teigling eine halbe Stunde ausgebacken



Grossbäcker wie Hiestand ergänzen ihr Schweizer Brotsortiment mit deutschen Sauerteigbroten in der typischen Kastenform.

wird. Wenn dann die Nachfrage grösser ist als erwartet, kann mit vorgebackenen Gipfeln (Backzeit 3 bis 12 Minuten) schnell der Gipfel-Korb wieder aufgefüllt werden. Dieses flexible Aufbaken sei essenzial für die Wirtschaftlichkeit, ist Waldmeier überzeugt, und diese für den Hotellerie schliesslich das zentrale Thema. Denn das Frühstück verspricht wohl selten eine nennenswerte Marge. Selbst der exterrn für 25 Franken verkauften Brunch am Sonntag sei kein grosses Geschäft, weiß auch Tischhauser vom Hotel Bad Bubendorf. Im «Les Trois Rois» kostet den Gast das Morgenessen zwar 40 Franken, doch um dem

Gast eine «höchstmögliche Angebotsbreite» zu garantieren, bleibe unterm Strich dem Hotel nicht viel, erläutert Franek. Trotzdem, für Franek ist das Frühstücksbuffet immer eine Chance für den Betrieb: «Durch ein reichhaltiges und gut organisiertes Frühstück kann man sogar Minuspunkte bei Zimmergrösse oder Location wieder gutmachen.»

ANZEIGE

## happy Encasing hygienische Sicherheit.

Hygienische Sicherheit im Gästebett  
für einen gesunden Schlaf.



Schutzbezüge mit  
gästefreundlichen Eigenschaften:  
Keine Klinstergeräusche, sehr komfortabel, atmungsaktiv und angenehm weich.



Swiss Hotel Association  
Preferred Partner



I swett i hett es happy-Bett

# Für Top-Hotels: WC mit Dusche

Geberit will die Duschtoilette zum Standard in Luxus-Hotels machen. Dank Unterputz-Modellen stimmt das Design. Und auch die Ökobilanz.

GUDRUN SCHLENCZEK

Die Unterputz-Spülkästen von Geberit werden Design-Ansprüchen gerecht.



ANZEIGE

MEINE CHANCE

WIR Bank

FINANZIEREN  
ZU TOP-KONDITIONEN

WIR-Kredite zu 1%

www.wirbank.ch

Telefon 0848 947 947

# W

griger Keramikeinheit kostet einiges mehr: Ab 2960 Franken inklusive Mehrwertsteuer ist man dabei. Ob man sich für einen Aufsatz oder eine Komplettanlage entscheidet, sei weniger eine Komfort-, sondern eher eine Designfrage, so Müller, und natürlich bietet die Komplettanlage einige zusätzliche Funktionen.

## Umweltcheck bestanden

Langjährige Erfahrung mit Duschtoiletten (Closomat in drei Zimmern) hat das Hotel Post in Pontresina. Doch Hotelière Bettina Weiss gibt sich wenig begeistert: «Nur sehr wenige Gäste



Geberit will AquaClean zum Standard in hochwertigen Hotel- und Wellnessanlagen machen.

schätzen das.» Da die Duschtoiletten deshalb auch nur selten benutzt werden, verstopfen sie schnell. Zudem sei die jährliche Wartung durch eine externe Fachperson aufwendig. Gemäss Müller könnten bei den Geberit-Modellen Reinigung und Austausch von Verbrauchsmaterial (Aktivkohlefilter, Düsereiniger) gut durch das Reinigungspersonal des Hotels durchgeführt werden.

Hält die Duschtoilette auch einer Ökobilanz-Prüfung stand? Gerade in Zeiten, in denen Wasser eine immer wertvollere Ressource wird? «Ein Dusch-WC ist in Bezug auf Umweltfreundlichkeit etwa gleichwertig wie die Nutzung eines herkömmlichen WC mit Verwendung von gebräuchlichem WC-Papier», betont Müller und beruft sich dabei auf eine Ökobilanz in Zusammenarbeit mit der Empa, der eidgenössischen Materialprüfungs- und Forschungsanstalt. Während bei der Duschtoilette besonders der Stromverbrauch zur Erwärmung des Wassers die Bilanz negativ beeinflusst, ist es bei der herkömmlichen WC-Benutzung vor allem das Papier. Kommt jedoch Recyclingpapier zum Einsatz, dann schneidet die Papiervariante deutlich besser ab.

## Als Aufsatz oder komplett

Ein ganz anderes Ziel verfolgt Geberit mit ihrem «AquaClean». Der europäische Marktführer in Sachen Dusch-WCs möchte auf lange Sicht den Geberit AquaClean zum Standard in hochwertigen Hotel- und Wellnessanlagen machen. «Die zunehmende Verbreitung im privaten Sektor führt dazu, dass Hotelgäste auch auf Reisen nicht auf die Reinigung mit Wasser verzichten möchten», begründet Wolfgang Müller, Marketingleiter bei der Geberit Vertriebs AG. Heute sei die Marktdurchdringung in der Hotellerie zwar noch begrenzt, aber zunehmend. Im Gegensatz zu Closomo kann Geberit mit dem AquaClean 8000 ein Modell mit Unterputz-Spülkästen bieten: Das überzeugt die Fachwelt nicht nur von der installationstechnischen Seite her, es entspricht auch heutigen Designanforderungen.

Dabei muss die Toilette nicht unbedingt komplett ersetzt werden: Den Geberit AquaClean gibt es schon ab 780 Franken als Aufsatz für das Standard-WC. Eine Komplettanlage mit inte-

Immer mehr Gäste haben ein mobiles Internetgerät. Die Hotelréception sollte dazu die passenden Angebote bereitstellen. Die Palette reicht von passenden Druckern über moderne Front-office-Systeme bis zum Self Check-in.



Réception im Mövenpick-Hotel in Zürich: Mit Drucker für den Business-Gast.

# Réception am Netz

ELIAS KOPF

Laptops, Smartphones, Tablet-PC: Vor allem in Businesshotels gleichen die Gäste heute wandelnden Firmen, die via drahtloses Internet rund um die Uhr mit ihren Geschäftspartnern in Kontakt stehen. Dieses «Büro im Hotel» funktioniert so lange gut, bis ein Dokument ausgedruckt werden soll. «Dann müssen Réceptionsmitarbeiter die Hotelgäste oftmals zeitaufwendig unterstützen. Beispielsweise transferiert der Guest seine Dateien via USB-Stick von seinem Computer auf einen Hotel-PC oder installiert den hoteleigenen Drucker auf seinem Laptop oder Tablet-PC», sagt Philipp Schaeppi, Market Manager Hewlett-Packard Schweiz (HP). Wegen Inkompatibilität oder fehlender

Druckertreiber gelingt dies längst nicht immer.

## Hewlett-Packard: Druck per E-Mail

Diese Fallstricke lassen sich jetzt elegant umgehen, wie das Beispiel des Mövenpick-Hotels Zürich zeigt. Dort wurde kürzlich HP ePrint installiert. «Nun kann jeder Guest mit seinem Smartphone, Tablet-PC oder Laptop ohne Treiberinstallation drucken», erklärt Schaeppi. «Es genügt, von einem mobilen Gerät aus einem Auftrag an die E-Mail-Adresse des ePrint-Druckers in der Réception zu mailen.» Sowohl der E-Mail-Text als auch alle Anhänge wie Microsoft-Office-Dokumente, PDF-

oder Fotos werden umgehend ausgedruckt. Die E-Mails und jeder der Anhänge dürfen maximal fünf Megabyte gross sein. Und HP ePrint unterstützt maximal zehn Anhänge pro E-Mail. Sobald eine gesendete E-Mail gedruckt ist – aber auch, falls der Druck aus irgendeinem Grund nicht gelingt – wird sie auf den Status «ab» gesetzt und sicherheitshalber durch einen automatischen Löschmechanismus entfernt, der vom Systemadministrator nach Wunsch eingesetzt werden kann.

«Das neue Angebot wird von unseren Gästen rege genutzt – 24 Stunden am Tag», erklärt Katrin Wolf, Executive Assistant Manager im Mövenpick-Hotel Zürich. Vorläufig stelle man ePrint kostenlos zur Verfügung, um weitere Erfahrungen zu sammeln. Wolf will ePrint allerdings auch in Zukunft nicht in eine Einnahmequelle verwandeln: «Im Vordergrund steht der spezielle Service, mit dem sich unser Hotel profilieren kann.» Kommuniziert wird die neuartige Dienstleistung via Flyer, der im Hotelzimmer aufliegt.

Besonders geeignet für Hotels ist der Officejet 8500 A Plus. Die-

ser Drucker liefert professionelle Qualität mit bis zu 50 Prozent niedrigeren Kosten pro Seite als ein vergleichbarer All-in-one-Farbdrucker. Auch der Energieverbrauch ist blass halb so gross wie bei einem Farblaserdrucker.

## Personal muss Preise kennen

Dabei sollten die im Internet publizierten Preise nicht tiefer als die Preise für Stammgäste sein, wie Berger betont: «Insbesondere die viel gelobten Yield-Management-Systeme, die mit Schnäppchenpreisen ähnlich wie bei Lastminute-Flügen die Auslastung optimieren wollen, werden in der Hotellerie langfristig zum Eigengoal, da man diese Preisnachlässe früher oder später auch den Stammgästen gewähren muss.» Am leichtesten lasse sich diese Falle vermeiden, wenn die Angebote auf der eigenen Hotelhomepage sowie an der Réception immer gleich hoch oder sogar günstiger seien als auf den externen Plattformen.

Natürlich werden Laptops, Smartphones und iPads von der Hotelkundschaft nicht nur zum Drucken genutzt. Immer mehr Gäste informieren sich mit den mobilen Endgeräten vor der Zimmerbuchung auch über Image, Leistungen und Preise eines Hotels. «Möglichlicherweise werfen sie auf dem Hotelparkplatz einen letzten Blick auf die aktuellen Preise der Reservierungsplattformen, bevor sie an die Réception kommen», sagt Walter Berger, Geschäftsführer der auf Hotel-IT spezialisierten Rebag

AG in Horgen/ZH. Werden sie dort von schlecht informiertem Personal empfangen, das keine Ahnung von den Preisen im Internet hat, gibt es Probleme.

«Es darf nicht sein, dass der Guest in der Réception steht und mit seinem Smartphone über eine externe Reservationsplattform buchen muss, um in den Genuss von Vergünstigungen zu kommen», betont Berger. Mit Personalschulung und modernen Frontoffice-Systemen, die Preisparität von internen und externen Angeboten ermöglichen, lassen sich solche Kalamitäten vermeiden.

## Check-in-Automat spart Kosten

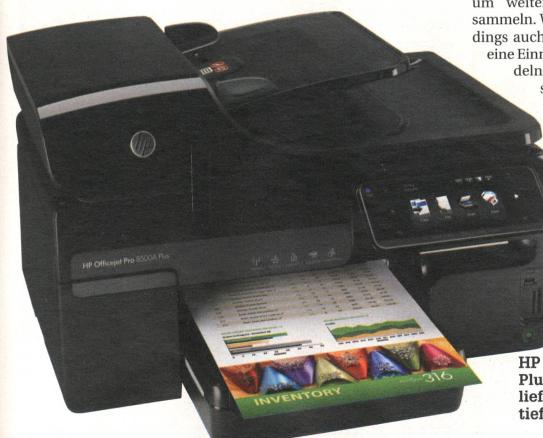
Moderne Frontoffice-Systeme sind die Basis-IT-Ausrüstung der Réception. Doch in Zukunft dürfte es immer mehr Hotelgäste geben, die ähnlich wie auf dem Flughafen selbstständig und ohne Zeit zu verlieren am Automaten einchecken wollen. Wahr ist dieses Self-Check-in in der Schweiz noch kaum verbreitet, doch ein Blick auf die stark rationalisierte japanische Hotel-

lerei zeigt, dass Check-in-Automaten vor allem in städtischen Business- und Seminarhotels

Anklang finden.

Rebag-Daten-Chef Walter Berger: «In solchen Hotels reserviert der Guest per Internet, bezieht mit seiner Reservationsnummer am Réceptionsautomaten den Badge fürs Zimmer und bezahlt per Kreditkarte. Werden solche Automaten strassenseitig angebracht und mit einem Türschliesssystem kombiniert, können die Gäste sogar nachts einschließen, wenn die Réception nicht besetzt ist.»

Die Anschaffung eines Check-in-Automaten beläuft sich laut Berger auf rund 20 000 Franken. Wenn man damit eine halbe Réceptionssstelle einsparen kann, ist die Investition somit rasch amortisiert. Für Ferien- und Luxushotels, wo die individuelle Betreuung Teil des Hotelerebnisses ist, sind diese Systeme wohl auch in Zukunft kaum geeignet. Und selbst in Business-hotels dürfte, zumindest hierzulande, parallel zum anonymen Self-Check-in, die Möglichkeit eines persönlichen Check-ins an der Réception nicht wegzudenken sein.

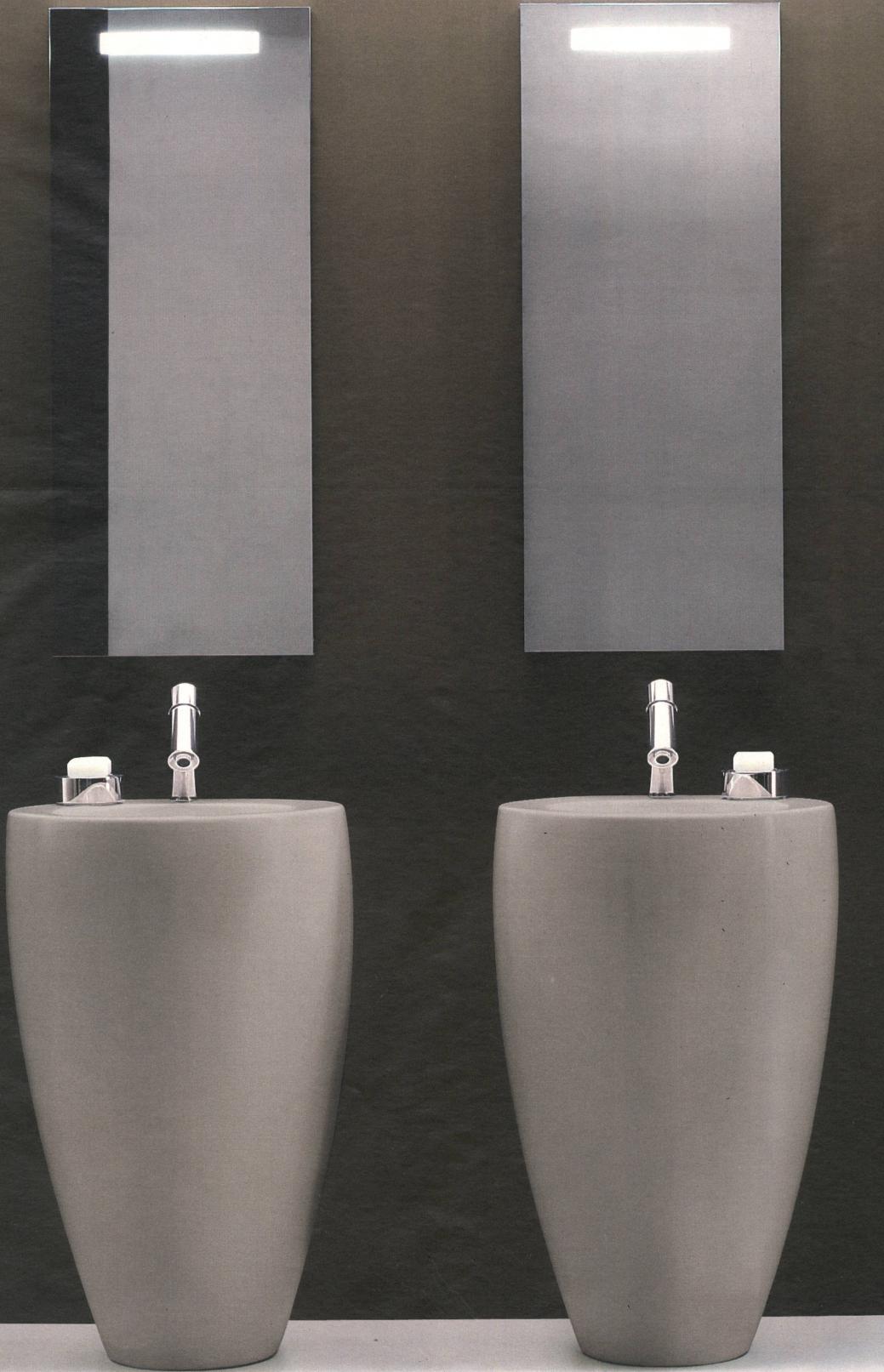


HP Officejet 8500 A Plus: Der Drucker liefert Qualität bei tiefen Kosten.

# 10 hotelwelten

Beilage **htr hotelrevue** 23. Juni 2011

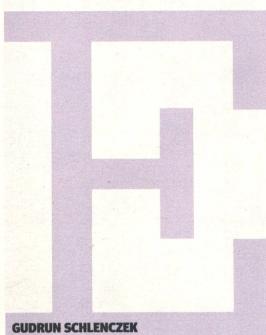
**Tam Tam:** Das freistehende  
Waschbecken aus dem  
Hause Laufen des  
italienischen Designers  
Stefano Giovannoni.



# Der Rest-Room als Visitenkarte

Die öffentliche Toilette gilt als Visitenkarte eines Hauses.

Der Rest-Room sollte deshalb mindestens das Niveau des Hotels widerspiegeln – sowohl punkto Hygiene als auch punkto Design.



GUDRUN SCHLENCZEK

Er ist keine Kernleistung, bringt kein Geld und wird doch von jedem externen Gast eines Hotels gebraucht: Der Rest-Room im öffentlichen Bereich eines Hauses. Obwohl nur ein Bruchteil des Aufenthalts auf den Besuch der Toilette entfällt, sei deren Eindruck für das Gesamtbild eines Hauses zentral, ist Marc Viardot, Marketingdirektor bei der Laufen Bathrooms AG in Laufen überzeugt: «Die WC-Anlage ist die Visitenkarte eines Hauses.» Deshalb müsse der Rest-Room in die Planung von Anfang an mit einbezogen werden und dürfe nicht als Stieftkind behandelt werden, fordert Markus Kirchhofer, Geschäftsführer der Bel Etage AG in Willisau: «Die Planung eines Rest-Rooms ist genauso wichtig wie die eines Fumoirs.» Denn der Guest schliesst vom Toiletten-Erlebnis

schnell auf die Leistung der übrigen Bereiche. Gerade Hygiene sei dabei ein sensibler Faktor, den es im Rest-Room unter Beweis zu stellen gelte, betont Viardot.

Deshalb sollte die Einrichtung so gestaltet sein, dass sie leicht und gründlich zu pflegen ist. Für Viardot heisst das: Kanten und Winkel müssen so beschaffen sein, dass Schmutz leicht entfernt werden kann. Und besonders wichtig: Die Oberfläche der Einrichtung muss glatt und porenaarm sein.

## Hygienisch: Glas und Keramik

Ein Material, das hier beste Werte aufweist, ist der Klassiker Glas. «Es gibt nichts Hygienischeres», ist Martin Lüönd, Geschäftsführer der Cabrillant AG

in Chur, überzeugt. Die Kernkompetenz seiner Firma sind Glastrennwände. Kunststoffplatten kosten zwar rund 30 Prozent weniger, bieten aber nicht die Kratzstabilität, dafür Poren, in denen sich Bakterien schnell wohl fühlen. Wer es besonders edel mag, greift zu Verbundsicherheitsglas, bei dem zwei Glasscheiben miteinander verklebt werden. Diese Trennwände sind dann allerdings noch mal 35 Prozent teurer. Dabei eignen sich Glastrennwände nicht nur für moderne, sondern auch für geschichtsträchtige Bauten, welche mit dieser neutralen Ergänzung keinen Stilbruch begehen.

Wie das aussehen kann, zeigt gut das Beispiel des historischen Vierortbades in Karlsruhe, ein Bau der Neorenaissance.

Es ist zwar nicht Glas, aber bietet die Glätte einer Glasoberfläche: Keramik. Dieses Material für Waschtische und WC-Schüsseln ist ein grundsätzlich natürliches Produkt aus Ton, Kaolin, Quarz und Feldspat. Bei der Glasur ist dann zusätzlich Zirkonsilikat ein weiterer Hauptbestandteil – wie beim Glas. Wer es noch hygienischer mag, dem bietet Keramik Laufen den «Laufen Clean Code», kurz LCC. Gemäss

Viardot ist hier die Oberfläche noch ebenmässiger beschaffen, was Schmutzpartikel dauerhaft weniger Angriffsfläche biete. Deutlich weniger Komfort in Sachen Hygiene bieten Becken aus Mineralguss, einer Mineral-Mischung mit Kunsthars. Gerade Trend-Lokale können mit einem solchen Material zwar gut extravagantes Design zu erschwinglichem Preis realisieren. Die Flächen von Mineralguss-Objekten sind jedoch deutlich porös beschaffen als beim Klassiker Keramik.

## Design: Zeitlos ist nachhaltig

Sauberkeit ist ein Must im Rest-Room, das Design dann die Kür. Der Gast besucht den Rest-Room grundsätzlich ohne Erwartungen, so Markus Kirchhofer. «Wenn es gelingt, ihn dann noch mit dem Toiletten-Design zu überraschen, dann wird das ein bleibender Eindruck.» Doch der Kreativität sind auch Grenzen gesetzt: «Beim Rest-Room darf der Gast nicht in eine völlig andere Welt eintauchen.» Kirchhofer rät, die Philosophie des Restaurants in der Toilette weiterzuziehen. «Der Guest ist schon

überrascht, wenn der Rest-Room sich auf dem gleichen Level wie das Restaurant befindet. Zum Beispiel beim Thema Papier: Ab 14 oder 15 Gault-Millau-Punkten sollte, je nach Größe des Hauses, das kleinste Handtuch Standard sein.

Für ein schönes Design braucht es nicht immer ein riesiges Budget. «Wichtig ist die Auseinandersetzung mit dem Thema», betont Kirchhofer. Überhaupt liegen die Materialkosten deutlich unter den Installationskosten, weiß Marc Viardot. Klarer Design-Trend im Rest-Room seien freistehende Waschtische. Laufen war hier Vorreiter mit der Linie Alessi-one seit 2001: «Tam Tam» heisst der auf dem Boden stehende Waschtisch, der jüngste Clou ist das komplett freistehende Modell. Wer seine Kosten im Griff haben will und gleichzeitig nachhaltig wirtschaften

möchte, dem rät Viardot zu zeitlosen Designmodellen wie «Tam Tam». «Es gibt sehr viele Designstücke, wenige haben das Potenzial zu Klassikern. Solche zu

schaffen, ist einer unserer Beiträge an Sustainability.» Zum Waschbecken braucht es dann die passende Armatur. Mit der Übernahme der Similor AG bietet Laufen nun beides aus einer Hand.

Das neueste Produkt, bei der Armatur und Becken aus einem Guss kommt, wurde dieses Jahr an der Bad- und

Technik-Messe ISH in Frankfurt vorgestellt. Gestaltet hat die Innovation der Designer Andreas Dimitriades, die Neuheit gehört zur Serie «Palace». Kirchhofer fordert für öffentliche Toiletten auf jeden Fall nicht zu komplizierten Armaturen, am besten beurhängungslos, «aber nicht, dass der Guest sich verrenken muss».

## «Der Rest-Room muss in die Planung von Anfang an mit einbezogen werden.»

**MARKUS KIRCHOFER**  
GESCHÄFTSFÜHRER DER  
BEL ETAGE AG  
IN WILLISAU

# Viele Details machen Luxus perfekt



Im frisch renovierten Luxus-Hotel Schweizerhof in Bern gleicht kein Hotelzimmerbad dem anderen. Denn der «Schweizerhof» ist ein historisches Gebäude, das Hotel gibt es seit 150 Jahren, es wurde noch nicht auf dem Reissbrett geplant. Die Kosten für ein solches Badezimmer seien sicher doppelt so hoch als ein heute übliches standardisiertes, vorfabriziertes Badezimmer, meint Bruno Schöpfer, Direktor der QDHP Swiss Management AG, zu welcher der «Schweizerhof» gehört. Zudem wurde auch im Badezimmer bei dem neuen Berner Top-Hotel an nichts gespart: Die Armaturen stammen von Dornbracht und wurden für das 5-Sterne-Hotel speziell angefertigt.

Obwohl alles unter Putz verlegt ist, gibt es neben der Regendusche doch noch eine Handdusche mit der üblichen Duschstange – gerade für jene weiblichen Gäste sei das wichtig, welche die Haare beim Duschen trocken behalten möchten. Das Badezimmer wird – wie der Schlafraum – über den Boden beheizt. Zusätzlich wurde das Bad aber mit einem Radiator aus Chrom bestückt – zum Anwärmen des Duschtuchs. Beheizt ist auch der Spiegel – damit er nach dem Duschen nicht beschlägt. «Diese vielen kleinen Annehmlichkeiten sind verdeckte Luxusartikel», weiß Schöpfer. Einen Wow-Effekt bei den Gästen auslösen will Schöpfer schliesslich mit der «japanese soaking tub» (spezielle Badewanne). «Heute badet kaum mehr ein Guest auf dem Zimmer. Bei uns soll er wieder Lust dazu verspüren», so Schöpfer. Und in den Suiten ist das Badezimmer jeweils noch mit einem Fernseher bestückt – und avanciert so selbst zum Wohnraum. gsg

**Versteckter Luxus:** Die Spiegel im neuen «Schweizerhof» in Bern sind beheizt – damit der Guest auch nach dem Duschen noch klar sieht.



EIN HOTEL  
OHNE ePrint ist  
wie EINE SUITE  
OHNE EIN BETT.

Ein verbesselter Service für Ihre Gäste könnte nicht einfacher sein:  
Indem Sie einen ePrint-fähigen HP-Drucker erwerben,  
können Ihre Gäste von überall her in Ihrem Hotel drucken.  
Ein einfaches E-Mail an die speziell für den HP-ePrint-Drucker bereitgestellte Adresse genügt.

Für weitere Informationen besuchen Sie [www.hp.com/ch/hoteleprint](http://www.hp.com/ch/hoteleprint)

Sie wollen Ihren Gästen diesen Service zukünftig anbieten oder wünschen eine Beratung? Wenden Sie sich an einen HP Partner:

**Alteco**  
Print • Copy • Scan • Fax  
[www.alteco.ch](http://www.alteco.ch)  
033 334 91 91

**b-e-e-l-k**  
information management  
[www.beek.ch](http://www.beek.ch)  
041 748 15 10

**hsI**  
informatik  
[www.hsl.li](http://www.hsl.li)  
+423 388 04 04

**ocom**  
INFORMATIK UND DIENSTLEISTUNGEN  
[www.ocom.ch](http://www.ocom.ch)  
027 921 25 25

**GREEN SYSTEMS SA**  
office printing solutions  
[www.sisagreen.ch](http://www.sisagreen.ch)  
091 967 10 40

**RUMOXAG**  
makes your work flow  
[www.rumox.ch](http://www.rumox.ch)  
044 466 90 20

**e**  
Gestion du Document  
[www.e-ged.ch](http://www.e-ged.ch)  
022 304 10 10

©2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Erfordert eine Verbindung des Druckers mit dem Internet. Einsatzfähig mit allen Internet- und E-Mail-fähigen Geräten. Druckgeschwindigkeiten können variieren. Eine Auflistung der unterstützten Arten von Dokumenten und Bilddateien finden Sie unter [www.hp.com/go/ePrintCenter](http://www.hp.com/go/ePrintCenter).

**HIT PRINT**  
BRILLIANTLY

