



Früchte und Tee als Stärkung für den Tag: Claudia Züllig-Landolt beim Zmorga im «Schweizerhof».

Bild Marco Hartmann

Die Strahlefrau

Die Wintersaison ist zu Ende, die Hotels geschlossen und die Batterien leer. Nur «Schweizerhof»-Chefin Claudia Züllig-Landolt aus Lenzerheide sprüht noch vor Energie. Beim «Zmorga»-Interview verrät sie, woher diese kommt.

VON DENISE ERNI

Sie ist Hotelière mit Leib und Seele und sie sagt selber, «es ist ein Glück, dass ich in diese Branche gekommen bin». Bereits am frühen Morgen begrüsst Claudia Züllig-Landolt ihre Gäste im «Schweizerhof» auf der Lenzerheide und hilft im Frühstücksservice mit. Auch abends steht sie wieder an der Front und packt mit an. «Die Zeiten, als man als Gastgeber nur Runden im Restaurant drehte und den Gästen guten Tag wünschte, sind vorbei. Das hat man vor zehn Jahren noch so gemacht, doch dies hatte keinen Tiefgang», sagt Züllig.

Als wir sie an diesem Morgen, wenige Tage vor Ostern und Saisonschluss, zum Zmorga treffen, ist der Service abgeschlossen. Der Grossteil der Gäste hat bereits gefrühstückt, nun gönnt sich die 50-Jährige einen Schwarztee mit Milch und eine Schale mit Früchten. Im Restaurant ist es ruhig. Das Saisonende steht bald vor der Tür.

Frau Züllig, haben Sie zu wenig Personal, dass Sie täglich im Service mit anpacken?

Nein, nein, das haben wir nicht (lacht). Aber dadurch, dass ich mithilfe, bin ich nah beim Gast und bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Es zeigt die Wertschätzung gegenüber unseren Angestellten und dass ich an ihrer Seite stehe. Es gibt mir Tiefe, ich sehe die Qualität und wie sie arbeiten. Und konkret natürlich auch, wo es Verbesserungspotenzial gibt. Hinzu kommt, dass ich die Gäste jeden Morgen begrüssen und Worte mit ihnen wechseln kann, was diese wiederum sehr schätzen.

Züllig liegt das Wohl der Gäste sehr am Herzen, aber nicht nur das. Auch aufjenes ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter legen sie und ihr Mann Andreas Züllig sehr grossen Wert. «Sie sind neben unseren Gästen unser grösstes Kapital, respektive sie sind das grössere Kapital. Denn: ohne Mitarbeiter – keine Gäste.» Die Pflege ihres

Teams sei für sie auch ein Stück weit eine «Herzensangelegenheit» und sie sei immer für die Mitarbeiter da. «Hier im Betrieb sind wir die Familie unserer Mitarbeiter. Draussen hat aber jeder sein eigenes Leben und seine eigene Familie.» Für sie sei es etwas vom Schönsten und Wichtigsten, wenn sie einem Angestellten etwas mit auf den Weg geben könne. «Das sind wie Fussstapfen, die man hinterlässt», sagt sie.

In wenigen Tagen ist die Saison vorbei. Stehen dann lange Ferien an?

Nein, für lange Ferien reicht die Zeit nicht, aber wir fliegen mit unseren 13 Kader-Mitarbeitern für drei Tage nach Porto. Das machen wir jedes Jahr am Ende der Wintersaison anstelle eines Ge-

«Mein Mann ist ein Teil von mir. Ohne ihn geht nichts.»

schenks. Die Vorfreude auf diese Reise beginnt schon mit der Planung Monate im Voraus. Wenn wir die Stadt, die wir besuchen, bestimmt haben, schenke ich jedem Mitarbeiter einen Reiseführer.

Aber Ferien sind das nicht wirklich? Vielleicht keine erholsamen Ferien, aber spannende Ferien durchaus. Wir sind ja als Team unterwegs und lassen uns dabei immer wieder neu inspirieren. Wir waren schon in Lissabon, Berlin, Marrakesch, Palma und vielen weiteren Orten. Wir versuchen immer den Trends nachzugehen – und etwas Wärme zu tanken nach der Wintersaison. Im Mai fliegen mein Mann und ich dann für fünf Tage nach Mallorca.

Sie arbeiten mit Ihrem Mann zusammen und verbringen auch die Ferien mit ihm. Haben Sie nicht auch mal das Bedürfnis, gerade nach einer intensiven Wintersaison, ohne ihn Ferien zu machen?

Auch wenn das jetzt sehr romantisch klingt, aber mein Mann ist ein Teil von mir. Ohne ihn geht gar nichts. Unsere Ferien verbringe ich am liebsten mit den Menschen, die ich gerne habe: also hauptsächlich mit meiner Familie. Seit meinem 40. Geburtstag verbringe ich aber immerhin alle zwei Jahre mit meiner besten Freundin sowie einer Hotelièrekollegin zwei Tage mit Wandern in den Bergen – ohne meinen Mann (lacht).

Vor 30 Jahren haben sich Claudia und Andreas Züllig in einem Hotel in Genf kennengelernt. «Ich arbeitete dort als Rezeptionistin und Andreas hat die EDV im Hotel implementiert», erzählt sie – und strahlt übers ganze Gesicht. Vor 26 Jahren haben sie geheiratet. Das Paar hat zwei Söhne, den 23-jährigen Nico, und Gian Andrea, 18 Jahre alt. Vor 26 Jahren übernahmen Zülligs den «Schweizerhof», den sie gemeinsam führen. «Wir sind ein sehr gutes Team. Die Harmonie stimmt.»

Aber Sie streiten sich schon auch mal mit Ihrem Mann?

Eigentlich nie. Wir führen jedoch spannende und gute Diskussionen, bei denen meistens mein Mann «gewinnt» (lacht). Auch, weil er mit guten und objektiven Fakten zu überzeugen vermag. Ausserdem ist es im Geschäft so, dass mein Mann der «Chef» ist und die letzte Entscheidung trifft, was ich wiederum sehr schätze.

Ihr Mann sei der ruhige Pol und sie diejenige, die sich ausleben könne, schwärmt Claudia Züllig. «Ihn stört es nicht, wenn ich wirble. Er ist der Analytiker und ich die, die ab und zu die Grenzen nicht kennt und die man auf den Boden zurückholen muss.» Züllig sprüht beim Erzählen vor Energie. Sie kommt kaum dazu, ihre Früchte zu essen, geschweige denn, ihren Tee zu trinken.

Sie sind neben dem Hotel auch noch an anderen Fronten aktiv, wie zum Beispiel im Zauberswald. Woher nehmen Sie die Energie?

Ich kann einfach nicht still sitzen und zurücklehnen. Dazu kommt, dass ich eine sehr gute körperliche Konstitution habe, die mir offenbar in die Wiege gelegt wurde. Als die Kinder klein waren, war ich mit dem Hotel und Muttersein ausgefüllt, nun wurden dort, mit dem Aus-

«Es gibt einen deutlichen Unterschied zwischen Jammern und Feststellen.»

zug der Kinder, Ressourcen frei und diese möchte ich wieder einsetzen. Gerade Projekte wie der Zauberswald geben einem auch wahnsinnig viel Energie und Kraft zurück. Es macht Freude, mit einem Organisationskomitee zusammenzuarbeiten, das toll harmoniert und in die gleiche Richtung geht. Wir hatten im letzten Jahr 30 000 Besucher im Zauberswald. Es erfüllt mich mit Genugtuung, wenn man sieht, was wir in den letzten fünf Jahren erschaffen haben, und es gibt Kraft für Neues.

Jammern wie einige Ihrer Hotelièrekollegen über fehlenden oder zu spät kommenden Schnee, falsch liegende Feiertage und zu starken Fröhen gibt es bei Ihnen nicht?

Nein, das gibt es nicht. Aber es gibt einen deutlichen Unterschied zwischen Jammern und Feststellen. Dass der Euro in den letzten sieben Jahren von 1.60 auf 1.08 Franken fiel, ist eine Feststellung. Und damit ergaben sich konkrete Veränderungen im Markt, zum Beispiel bei unseren ausländischen Gästen; heute sind 98 Prozent unserer Gäste Schweizer. Dies ist kein Jammern, sondern eine Feststellung, die man als Herausforderung annehmen muss. Dazu kommt auch, dass sich das Reiseverhalten verändert und die Aufenthaltsdauer der Gäste enorm verkürzt hat. Wir begrüssen jedes Jahr immer mehr Gäste bei uns, aber sie bleiben immer kürzer. Im Schnitt sind es 2,1 Tage.

Und auf weisse Weihnachten ist auch kein Verlass mehr ...

Nein, das ist tatsächlich «Schnee von gestern». Den klassischen Winter gibt es nicht mehr und darum sind neue innovative Ideen wie zum Beispiel der Zauberswald gefragt. Der Gast kommt nicht nur mehr wegen des Schnees, sondern er kommt in die Berge, um ein Gesamterlebnis zu bekommen und zu geniessen. Wir sind daher alle gefordert und müssen gemeinsame Kooperationen schmieden.

Züllig ist mit der Wintersaison zufrieden, «da wir leicht über dem Vorjahr abschliessen», wie sie sagt. Freuen tut sie dies vor allem für die Mitarbeiter, da sie «enorm viel Einsatz geleistet haben». 110 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat der «Schweizerhof» im Winter, deren 80 sind es im Sommer. Züllig half schon immer im Betrieb mit. «Die Kinder liefen nebenher», sagt sie. «Die Ferienzeit war dann jeweils die schönste Zeit des Jahres.»

«Ich wasche am Sonntag immer unser Auto – bei jedem Wetter.»

Können Sie Berufliches und Privates überhaupt trennen?

Dieses Haus ist unser Leben, und für uns vermischt sich das Berufliche und Private ganz klar. Ich achtete früher, als die Jungs klein waren, aber immer darauf, dass wir sie aus dem täglichen Betrieb heraushielten.

Haben Sie ein sonntägliches Ritual?

Wenn immer möglich, verbringen mein Mann und ich den Sonntag in unserem Ferienhaus in Maienfeld. Es ist ein Chalet, das mitten in den Rebbergen steht und das die Grossmutter meines Mannes erbaut hat. Und neben dem gemeinsamen Frühstück wasche ich sonntags bei jedem Wetter immer unser Auto (schmunzelt).