



«WIR KÖNNEN MEHR ALS WIR UNS ZUTRAUEN»

Franziska Ancona hat eigene Grenzen überwunden und gibt ihre Erfahrungen als Hotelcoach weiter

Franziska Ancona strahlt an diesem Nachmittag mit der Sonne um die Wette. Die 56-Jährige, die am Thunersee aufgewachsen ist – ein echtes «Bärner Meitschi», wie sie lachend sagt – ist als Hotelcoach tätig und betreut Lernende und Mitarbeitende

in den Hotels Valbella Resort, Schweizerhof und Guarda Val in Lenzerheide. Als Hotelcoach möchte sie Mitarbeitende zu Bestleistungen motivieren und sieht sich als «Brückenbauerin» überall dort, wo Menschen sich und andere bewerten,

urteilen und kritisieren. Hotel- und Gastronomiebetriebe sind auf Mitarbeiter angewiesen, die Druck und Stress gewachsen sind, gleichzeitig müssen sie flexibel sein. Kommunikation und Gemeinschaftssinn stehen ebenso im Vordergrund. Als Hotel-

«Franziska Ancona ist jeden Dienstag für unser Team da. Sie steht unseren Lernenden zur Seite, doch auch für alle anderen Mitarbeitenden hat Franziska ein offenes Ohr. Es ist wunderbar, dass Franziska unserem

Team – in einer doch sehr unruhigen Zeit – ein offenes Ohr und vor allem ZEIT schenkt.»

Claudia Züllig-Landolt,
Gastgeberin «Hotel Schweizerhof»

coach hilft Franziska Ancona den Mitarbeitenden – von den Lernenden bis hin zu Vorgesetzten – Selbstbewusstsein und Selbstvertrauen zu stärken, mit Empathie und Wertschätzung zu kommunizieren und Themen anzusprechen, bevor sie zu einem Problem werden. «Jeder Mensch hat seine eigene Geschichte, die auch Einfluss auf das Arbeitsleben hat», weiss Franziska Ancona. «Ich zeige, wie ein persönliches Problem mit einer anderen Sichtweise gelöst werden kann und die Mitarbeiter wieder in ihre Balance und mentale Stärke kommen können», erklärt der Hotelcoach. Fünf Faktoren sind dabei für einen Erfolg wichtig: klare Kommunikation, Struktur, Arbeitssinn, Selbstwirksamkeit und Verlässlichkeit, wie sie betont. Franziska Ancona weiss, wovon sie redet. Schliesslich hat sie selbst jahrelange Erfahrungen in den verschiedenen Bereichen der Gastronomie gesammelt. Nach ihrer Berufslehre als Servicefachfrau, die sie im «Albergo del pesce» in Ponte Tresa absolvierte, stand schon früh für sie fest, dass sie das Wirtpatent erwerben und ein eigenes Restaurant führen wollte.

«Ich wollte immer frei und unabhängig sein», erzählt die sympathische Frau, die gerne mit Menschen umgeht und sich auch gut in sie hineinversetzen kann. Schon während der Lehrzeit merkte sie: «Gastronomie ist mein Ding.» Ihr Ziel, ein eigenes Restaurant zu führen, hat sie gemeinsam mit ihrem damaligen Mann bereits im jungen Alter von 27 Jahren erreicht. Ihr erster Sohn war da gerade einmal ein Jahr alt. Nur wenige Jahre später kam bereits das zweite Restaurant hinzu. Und auch der zweite Sohn liess nicht auf sich warten. 20 Jahre lang führten sie die Restaurants im Kanton Schwyz mit viel Herzblut und Erfolg.

Dann schlug Franziska Ancona einen neuen Weg ein, die Söhne waren inzwischen gross und sie machte eine Ausbildung zum Mental Coach. «Der Gastronomie bin ich aber treu geblieben», erzählt sie. Sie wechselte die Seite, wurde von der Gastgeberin zur Mitarbeiterin und lernte so neue Sichtweisen kennen. «Dann haben meine 'Wanderjahre' angefangen.» Sie arbeitete in verschiedenen Gastronomiebetrieben vom kleinen Berghotel bis zum 16-Gault-Millau-Punkte-Restaurant und lernte immer wieder Neues dazu. Ihr Verständnis für die Abläufe in den verschie-

densten Betrieben – sowohl von der Arbeitgeberseite als auch von der Mitarbeiterseite her – wuchs mit jeder neuen Herausforderung. Parallel zu ihren jeweiligen Einsätzen baute sie eine eigene Coaching-Praxis auf und entwarf in ihrem kleinen Atelier Schmuck.

Ein Auslöser im privaten Bereich brachte eine erneute Wendung in ihrem Leben. Franziska Ancona beschloss, auf Reisen zu gehen. «Ich wollte mich auch selber beweisen», sagt sie. «Ich wollte mir zeigen, dass ich auch alleine als Frau reisen kann.» Im November 2019 packte sie ihren Rucksack und setzte sich ins

«Franziska ist ein Ruhepol mit einem offenen Ohr für grosse und kleine Probleme.

Sie ist sehr wertvoll für uns. Wir sind glücklich über ihre Arbeit und sie tut den Mitarbeitenden gut.»

Ramona Vogt,
Gastgeberin «Valbella Resort»

Flugzeug. Vier Monate lang war sie in Südostasien unterwegs, von Thailand über Kambodscha, Vietnam und Laos bis Malaysia. «Als ich zurückgekommen bin, ist mir bewusst geworden, wie wenig Menschen brauchen, um glücklich sein zu können.» Auf ihrer Reise lernte Franziska Ancona, sich zu öffnen und im Moment zu leben, nicht zu sehr voranzuplanen. «Freiheit bedeutet für mich, Stück um Stück vorwärtszugehen, offen zu sein und Vertrauen zu haben, dass das Gute auf einen zukommt – man muss aber auch etwas dafür tun.» Ihre Rückkehr fiel in

«Die Zusammenarbeit mit Franziska Ancona ist für uns eine Investition in meist junge Menschen, die in der Hotellerie und Gastronomie Fuss fassen oder erste Erfahrungen sammeln. Manchmal ist sie aber auch wie ein Dampfkochtopf, welcher uns frühzeitig anzeigt, dass zusätzlicher Handlungs-

die Zeit des Lockdowns, das früher gewohnte Leben stand still – keine Gastronomie, die geöffnet hätte, kein Coaching. Ursprünglich wollte sie wieder auf Reisen gehen und wissen, wie es sich anfühlt, mit wenig leben zu können. Sie begann sich vom überflüssigen Ballast zu trennen. «Meine Sachen haben Platz in einem Zimmer, mein Auto habe ich verkauft. Wenn ich mit dem Zug unterwegs bin, kann ich immer wieder neue Menschen kennenlernen.»

Zeitweise arbeitete Franziska Ancona als Nanny, ein weiteres Puzzleteil in ihrem abwechslungsreichen (Berufs-)Leben. Dann sprang sie für eine Kollegin in einem Restaurant in Maienfeld ein. Hier lernte sie dann Ramona und Thomas Vogt, Gastgeber im Valbella Resort, kennen, die sie schliesslich mit nach Lenzerheide nahmen. Im Valbella Resort begann Franziska Ancona zunächst im Service zu arbeiten und entwickelte schnell ein Gespür dafür, wenn die Mitarbeiter untereinander nicht immer das nötige Verständnis für die anderen Arbeitsbereiche aufbrachten oder wenn es ein wenig in der Kommunikation haperte. Mit ihrer einfühlsamen Art und ihrem gleichzeitig grossen Erfahrungsschatz aus den verschiedenen Bereichen der Gastronomie gewann sie schnell das Vertrauen der Lernenden und Mitarbeiter. Inzwischen betreut sie als Hotelcoach Valbella Resort, Schweizerhof und Guarda Val und hat ein offenes Ohr für die kleinen und grossen Probleme der Lernenden, Mitarbeiter bis hin zu Vorgesetzten. «Die Arbeit mit den verschiedenen Persönlichkeiten fasziniert mich.» Als Hotelcoach brauche es jemanden, der eigene Erfahrungen gesammelt und mitgearbeitet hat. «Menschen, die in der Gastronomie arbeiten, leben dafür – das muss man selbst erlebt haben, um bei Problemen auch wirklich helfen zu können.»

Franziska Ancona ist durch ihre Reise mutig geworden, wie sie sagt. «Wenn man Veränderung im Leben will, muss man sich bewegen, offen und flexibel sein, sich einfach mal getrauen und Vertrauen haben. Wenn man sich bewegt, kommen die schönsten Sachen auf einen zu.»

NICOLE TRUCKSESS

bedarf besteht und Gespräche erforderlich sind. Sie bietet unseren Mitarbeiter auf unkomplizierte Art und Weise eine neutrale Anlaufstelle, die diese trotz unregelmässiger Arbeitszeiten regelmässig nützen können.»

Bettina Arpagaus,
Gastgeberin «Maiensässhotel Guarda Val»