

Studierende prüfen das Kundenerlebnis

Der SHL Hotel Checker wurde vom schulischen Perspektivenwechsel zum anerkannten Qualitätsnachweis.

Studierende der SHL Schweizerischen Hotelfachschule Luzern eignen sich in ihren Seminaren viel Wissen an. Um dieses aus Sicht der Gäste praxisnah zu betrachten, wurde der SHL Hotel Checker ins Leben gerufen. Er gehört seit mehreren Jahren zum Ausbildungsprogramm. Je nach Klassengrößen werden jährlich rund 110 Betriebe getestet. Daher braucht es entsprechend viele Betriebe, die den SHL Hotel Checker als Qualitätsmanagementinstrument nutzen wollen. «Noch sind wir offen für spannende Betriebe», sagt Josef Jans, Leiter Projekte und Innovation an der SHL. «Bedingung ist das Servieren von Frühstück und Anbieten von Abendessen im eigenen Restaurant.» Sonst könne der Fragebogen nicht ausgeschöpft werden.

Gästesicht in 300 Fragen

Hotels, die zwei SHL Hotel Checker zu sich in den Betrieb holen, kommen für die Übernachtung



Nichts bleibt den Studierenden der SHL bei einem Hotel-Check verborgen. ZVG

und das Abendessen der beiden Studierenden auf. Ausserdem verrechnet die SHL einen Unkostenbeitrag von 250 Franken pro Durchführung.

«Als Gegenleistung erhalten die Betriebe Antworten auf 300 Fragen», erklärt Josef Jans.

«Das ist für die Studierenden, welche die Hotels inkognito inspizieren, ein hartes Stück Arbeit.»

Auf der einen Seite gilt es, die Infrastruktur zu bewerten. Dazu gehören Ausstattung, Funktionalität oder die Sauberkeit, aber auch Fragen zur Sicherheit. Zum



Mehr Informationen unter: shl.ch

Beispiel, ob es möglich ist, einen zweiten Zimmerschlüssel zu bekommen, ohne die Gästedaten zu verifizieren. Auf der anderen Seite vergeben die Testerinnen und Tester Punkte für emotionale Komponenten. Dazu gehört die Kommunikation rund um die Reservation und das Check-in sowie während des Aufenthalts und beim Check-out. «Dabei stellen sich Fragen wie: Wurden die Gäste umsorgt oder allein gelassen? Fühlten sie sich wohl oder beschlich sie eher Unbehagen?», sagt Josef Jans. Im Restaurant gilt es unter anderem, die Zeit zwischen der Bestellung und dem Service der Vorspeise zu stoppen.

Das Beantworten des digitalen Fragebogens ist anspruchsvoll. Denn die Studierenden müssen detailliert Auskunft geben. Dabei reichen generelle Aussagen nicht. Wird zum Beispiel der Empfang als unfreundlich empfunden, muss dies präzisiert werden.

Regelmässige Kontrollen zahlen sich aus

Jede positive Antwort ergibt einen Punkt für den getesteten Betrieb. «Wir kontrollieren die ausgefüllten Fragebogen und besprechen diese mit den Testenden. In der Regel sind 95 Prozent der Antworten klar und fünf Prozent ergeben Diskussionen», sagt Josef Jans. Die Betriebe erhalten eine detaillierte Auswertung, illustriert mit zahlreichen Grafiken, und natürlich gibt es für die Studierenden Noten.

Die Gesamtbewertungszahl gibt Aufschluss darüber, wie es um die «Customer Experience» des jeweiligen Hotels steht. Bei ei-

ner Gesamtbewertung von 80 Prozent und höher stellt die SHL den getesteten Betrieben ein offizielles Qualitätszertifikat plus G ütiesiegel-Sticker aus. «Wir sehen die Sterne-Klassifikation von Hotelieriesuisse oder die internationale LQA nicht als Konkurrenz», sagt Josef Jans. «Der SHL Hotel Checker liefert eine Momentaufnahme.» Wer sich von der SHL checken lässt, erhält jedoch fünf Punkte in der Sterne-Klassifikation von Hotelieriesuisse gutgeschrieben. Ein jährlich wiederholter Check ergibt Vergleichswerte.

Individuelle Ergebnisse und gewisse Parallelen

Jedes Hotel erzielt ein anderes Ergebnis. Dennoch ist es interessant, dass die Infrastruktur häufig eine höhere Punktzahl erzielt als die Service-Komponente. «Als Fazit hat sich herauskristalliert, dass erlebte Höhepunkte und Tiefschläge häufig mit Menschen zu tun haben», sagt Josef Jans. «Hier zeigt sich, wo Mitarbeitende gut geschult werden.» Hoteliers begrüssen die umfangreiche Beurteilung durch die Studierenden.

Die Erfahrungen, welche die Studierenden als Hotel Checker sammeln können, ist einmalig. «Wir haben gelernt, wie man sich mit einem Produkt ganzheitlich auseinandersetzt und dieses überwacht», sagt Lorenzo Leuenberger, BWS-Student. «Bewusst in einem Hotel zu übernachten, ist auch ein sehr wichtiger Aspekt für die Zukunft, wenn wir einmal unseren eigenen Betrieb führen werden. So können wir die Qualität unseres Produktes stets überwachen.»

GABRIEL TINGUELY

Was Zahlen über Wein in der Schweiz sagen

Die weinwirtschaftliche Statistik des Bundes ist spannend zu lesen, wenn man mehrere Ausgaben miteinander vergleicht.

Auf den ersten Blick sind die Zahlen für den Schweizer Wein nicht berauschend. Gemäss Statistik des Bundesamtes für Landwirtschaft nahm die Rebbaufäche im Jahr 2021 um 67 Hektaren ab. Die Ernte fiel mit 60,9 Millionen Litern witterungsbedingt 36 Prozent tiefer aus als im zehnjährigen Durchschnitt. Dies mit schwerwiegenden wirtschaftlichen Folgen für die Winzer. Abgenommen hat auch der Konsum. Wurden 2020 noch knapp 95 Millionen Liter Schweizer Wein getrunken, waren es 2021 nur 90 Millionen Liter. Dies jedoch hat mit der Verfügbarkeit zu tun. 2018 wurden 111 Millionen Liter Wein produziert und 89,3 Millionen Liter konsumiert. Rein rechnerisch betrug der Überschuss 21,7 Millionen Liter Wein. 2019 lag dieser bei 3,5 Millionen Litern. 2020 wurden 11,5 Millionen Liter weniger produziert als konsumiert und 2021 gar 29,3 Prozent weniger.

Auch wenn einige Spezialitäten noch rarer werden, gibt es genügend gute Schweizer Weine auf dem Markt. Der Kälteeinbruch

Anfang April hat keine nennenswerten Schäden verursacht. Das ist ein gutes Zeichen.

Der Konsum steigt wieder

Während der gesamte Weinkonsum 2020 um 1,93 Prozent sank, stieg er 2021 wieder um 1,88 Prozent auf 255 Millionen Liter. Besonders kräftig zugelegt haben Schaumweine mit einem Plus von 14,2 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Mit 42 Prozent hält Italien immer noch den höchsten Anteil der Importe. Zugenommen haben die Einfuhren aus Frankreich (+3,5%) und Spanien (+6,8%). Vor allem die Importe von Weisswein haben zugenommen. (GAB)



2021 wurden 29,3 Prozent weniger Wein produziert als konsumiert. UNSPLASH

Trotz fehlendem Personal die Sommersaison gut meistern

Lecker, wandelbar, zeit- und kostensparend: Die Köche der Culinary Fachberatung von Unilever Food Solutions & Lusso geben Tipps für die Sommerküche.

Im Gastgewerbe fehlen Fach- und Hilfskräfte. Dennoch gilt es, den Gästen frische und schmackhafte Sommergerichte in hoher Qualität aufzutischen. Die Culinary Fachberatung von Unilever Food Solutions & Lusso hat dazu kreative Rezepte entwickelt, die sich ohne grossen Personal- und Zeitaufwand umsetzen lassen.

Kreative Bowls und Salate

Für Unilever Food Solutions & Lusso sind Bowls und Salate der Inbegriff einer frischen und leichten Sommerküche. Diese Gerichte bieten den Gastronomen interessante Vorteile. Sie sind einfach vor- und zuzubereiten. Zudem lassen sich die Gerichte leicht und rasch abwandeln. Die Salate und Bowls eignen sich auch für das To-go-Geschäft und sorgen als Take-away-Gerichte für zusätzlichen Umsatz.

Da diese Speisen in nur einer Schüssel präsentiert werden, redu-



Die pikante Erdnuss-Blumenkohl-Bowl ist eines der kosten- und zeitsparenden Sommergerichte aus der Rezeptesammlung der Culinary Fachberatung. ZVG

ziert sich der Verpackungsaufwand. Die Zubereitung der Bowls und Salate gelingt dank der verschiedenen, sofort einsetzbaren Dressings von Knorr Professional im Handumdrehen.

Verwandlungskünstler

Die Dressings, darunter Klassiker wie Italian, French oder Balsamico, können nicht nur pur verwendet werden. Mit Gewürzen und Kräutern ergänzt, können sie schnell in Saucen und Dips verwandelt werden, die Gerichten den letzten Schliff verleihen.

Wer auf der Suche nach Inspirationen und kreativen Sommerrezepten wie beispielsweise Chia-Lachs mit Zatar-Salat oder Cervelat-Salat mit Peperonidressing ist, wird bei der Culinary Fachberatung von Unilever Food Solutions & Lusso fündig. (RIF)

Unilever Food Solutions & Lusso
Bahnhofstrasse 19
8240 Thayngen
Tel. 052 645 60 18
unileverfoodsolutions.ch



Mehr Informationen unter: ufs.com/schweizer-kueche



Mehr Informationen unter: [blw.admin.ch changins.ch/prestations/osmy](http://blw.admin.ch/changins.ch/prestations/osmy)