

«ICH BIN GUTER DINGE – DER STADTTOURISMUS KOMMT ZURÜCK»

Thomas Kleber, Managing Director der Sorell-Hotelgruppe

Die Sorell-Gruppe hat jüngst mehrere Hotels neu oder nach umfassenden Renovationen wieder eröffnet, zum Beispiel in Zürich das Hotel Seidenhof und das Hotel St. Peter sowie in St. Gallen das City Weissenstein. Die Gruppe, die zur Genossenschaft ZFV-Unternehmungen gehört, setzt weiter auf gesundes Wachstum.

Interviewpartner: Thomas Kleber
Autor: Artur K. Vogel



PRESTIGE BUSINESS: *Herr Kleber, gibt es nach den jüngsten Sorell-Neueröffnungen weitere Pläne und können Sie uns etwas darüber verraten?*

Thomas Kleber: Wachstum ist ein Thema nach der Konsolidierung im Rahmen der Krise. Aber Qualität kommt vor Quantität. Wir haben keine konkreten Wachstumsziele, aber wir renovieren bestehende Häuser und positionieren diese gezielter. Wir werden Immobilien nicht mehr unbedingt kaufen, sondern eher auf das Betreibermodell setzen und bestehende schöne Boutique-Hotels in der Schweiz vertraglich übernehmen.

Die meisten Sorell-Hotels liegen mitten in den Städten und haben sowohl Urlaubs- als auch Businessgäste. Welcher Sektor hat sich nach der Pandemie schneller erholt?

Der Geschäftstourismus ist während der Pandemie eingebrochen, hat sich aber überraschend schnell erholt. Schon 2021 verzeichneten wir wieder 40 Prozent Businessgäste. Doch schon vor Covid ging der Trend eher in Richtung Individualtourismus. Darauf – auf kleine, feine Boutique-Hotels in Stadtlage – werden wir künftig fokussieren.

Sind die Sorell-Hotels schon wieder auf dem Stand von 2019?

Wir sind 2022 noch nicht auf dem Stand von 2019. Doch das liegt am ersten Quartal, welches noch schwierig war. Seit März geht es steil bergauf. Im Mai und Juni haben wir besser als 2019 abgeschlossen. Ich bin sehr guter Dinge – der Stadttourismus kommt zurück.

Es ist viel vom Fachkräftemangel die Rede. Spüren Sie diesen?

Wir spüren ihn massiv, aber es gibt ihn momentan in vielen Branchen. Wir mussten während der Pandemie einige Stellen abbauen, die fehlen jetzt. Zum einen gingen Hilfskräfte zurück in ihre Heimatländer. Zweitens realisierten die Leute, dass sie auch mit 60 oder 80 Stellenprozent gut klarkommen. Und drittens kam der Aufschwung für alle Branchen gleichzeitig, das heisst, dass momentan alle auf Personalsuche sind.

Was unternehmen Sie dagegen?

Wir haben die Anstellungsbedingungen für unsere Mitarbeitenden umfassend verbessert und neue Leistungen eingeführt, beispielsweise einen freien Tag zum Geburtstag. Zudem zahlen wir keine Löhne mehr unter 4000 Franken. Aufgrund unserer Grösse können wir zudem Mitarbeitende betriebsübergreifend einsetzen. Wir haben auch Clusterfunktionen über mehrere Hotels hinweg eingeführt. Zudem beteiligen wir uns am Quereinsteigendenprogramm von Hotelleriesuisse. Und wir haben die gesamte Ausbildung explizit von Kürzungen ausgenommen. Doch es ist schwierig, Lehrstellen zu besetzen.

Wo stehen Ihre Häuser in puncto Digitalisierung?

Wir haben das sehr umfassend analysiert und fünf Systeme evaluiert, die wir seit 2020 sukzessive einführen, unter anderem das

Property-Management-System für Buchungen, Reservierungen, Rechnungen, Einchecken, Auschecken und so weiter. Ausserdem unterstützt uns ein System, um die optimalen Zimmerpreise zu eruiieren. Mit einem neuen CRM können wir zielgerichtete und individualisierte Dialoge mit den Gästen führen. Auch das mobile Check-in ist ein Thema, aber wir lassen den Gästen die Wahl, ob sie dieses beanspruchen wollen. In den Gästezimmern bieten wir Entertainment-Systeme via TV an und haben mit einer Spezialfirma Displays entwickelt, über die man ganz einfach Heizung, Lüftung, Klimaanlage und andere Funktionen steuern kann. ■

