

# «Sterne gehören an den Himmel»

Michel Wichman, Gastgeber und Pächter des Hotels Spitzhorn in Saanen BE, über Dumpingpreise, Fixleintücher und den kleinen Zuschlag beim Entrecote

Christoph Ammann (Text) und Esther Michel (Foto)

Aus dem Erdgeschoss dröhnt rhythmisches Klopfen. Sind ein Jahr nach der Hoteleröffnung wieder Handwerker im Haus? «Nein, in der Küche werden Schnitzel weich geklopft», beruhigt Michel Wichman, 43. «In einem Dreisternhotel kriegt man das halt mit.» Der gebürtige Holländer führt das Spitzhorn in Saanen BE zusammen mit seiner Frau Ilse, die ursprünglich aus Österreich stammt. In nur einem Jahr hat das Pächter-Couple das 50-Zimmer-Hotel, das den Basler Versicherungen gehört, an die Spitze des Ratings der Sonntagszeitung gebracht.

## Wären Sie statt Pächter nicht lieber Besitzer des Hotels Spitzhorn?

Um das Klischee zu bedienen: Für einen gebürtigen Holländer gibt es nichts Schöneres, als ein Hotel mit dem Geld anderer zu bauen.

## Weshalb trägt das neue Spitzhorn nur drei Sterne?

Ein bodenständiges 3-Stern-Superior-Hotel hat hier gefehlt. Ein Hotel, das ganzjährig hilft, die Infrastruktur auszulasten, zum Beispiel den Bergbahnen zuverlässig Frequenzen liefert. Von Sternen halte ich nichts, die gehören an den Himmel.

## Weshalb?

Ich kenne viele Fünfsternehäuser, in denen die Belegschaft von oben herab auf die Gäste blickt und sich der General Manager als Phantom im Büro eingelt. Was nützen fünf Sterne, wenn die Crew nicht mit Freude und Herzblut arbeitet und für die Gäste da ist?

## Hallenbad, hauseigener Skishop, Smoker's Lounge – mit einem weiteren Stern könnten Sie ja auch höhere Zimmerpreise verlangen.

Wir überraschen den Gast mit Mehrwert in jeder Beziehung, zu fairen Preisen. Wir übertreffen die Erwartungen unserer Gäste, die gerne wieder zurückkommen.

## Was könnte die Konkurrenz vom Spitzhorn lernen?

Wir stellen das Wohlbefinden des Gastes radikal ins Zentrum. Luxus bedeutet nicht mehr ein Whirlpool im Badezimmer oder Foie gras auf der Speisekarte. Heute ist Zeit Luxus. Wir schenken dem Gast Auf-



Michel Wichman: «Die Bar wird tagsüber von den Réceptionisten geführt»

merksamkeit, sind für ihn da, leben die Gastgeberrolle authentisch.

## Worauf muss der Gast im Spitzhorn verzichten?

Wir beschäftigen weder Doorman noch Nachtportier. Die Gäste tragen den Koffer selbst ins Zimmer. Wenn sie Hilfe brauchen, springen die Réceptionisten oder der Direktor gerne ein. Sie finden bei uns weder Minibar, Zimmerservice noch Limousinen-Transfer.

## Was läuft sonst noch anders als in einem Luxustempel?

Auf der Lohnliste stehen nur 20 Leute, meine Frau und ich eingeschlossen – für immerhin 50 Zimmer mit 120 Betten. Wir optimieren, wo es geht. Indem wir beispielsweise nicht konventionell betten, sondern Fixleintücher verwenden. Das reduziert die Arbeitsabläufe erheblich. Und wir pflegen die Details: Nicht gebrauchte Zuckersäckli zum Tee

oder Kaffee wandern zurück und werden wieder aufgetischt. Lächerliche Rappenbeträge, die sich am Schluss des Jahres zu 1000 eingesparten Franken summieren. Und das Personal muss vielseitig sein: Die Bar wird tagsüber nicht von einem Barmann geführt, sondern von den Réceptionisten.

## Kommt der persönliche Service bei derart knappem Personalbestand nicht zu kurz?

Auch hier gilt: Qualität nützt mehr als Quantität. Meine Frau und ich arbeiten sehr intensiv im Hotel. Ilse ist morgens die Erste im Haus, und ich verlasse es nach Mitternacht als Letzter.

## Wie halten Sie das auf Dauer durch?

Ich arbeite mit Leidenschaft und grosser Freude. Wie übrigens das ganze Team. Es sind immer noch die gleichen Mitarbeiter im Einsatz wie vor der Eröffnung.

## Was für ein Gästetyp kommt in Ihr Hotel?

Eine bunte Mischung. Bekannte Persönlichkeiten, Geschäftsleute, Einheimische, Familien, aber auch der Bauer Armin aus dem Dorf raucht gerne seinen Stumpen auf der Terrasse. Vier von fünf Gästen sind Schweizer.

## Gehört das Restaurant den Hotelgästen oder auswärtiger Kundschaft?

Wenn uns bei der Projektierung eine Fehleinschätzung unterlaufen ist, dann die: Das Restaurant scheint zu knapp bemessen. Ist das Hotel ausgebucht, können wir kaum Reservationen von auswärts annehmen. Sonst wird es zu unruhig im Lokal.

## Hält man im Saanenland die Leute mit Halbpension noch im Haus?

Im Sommer buchte die Hälfte der Hotelgäste den Halbpensionszuschlag von 45 Franken. Dafür darf man aus der Karte drei Gänge frei wählen. Nur bei ganz wenigen Gerichten, etwa Entrecote, bezahlt man einen kleinen Zuschlag.

## Wie sieht die Bilanz nach exakt einem Jahr aus?

Gesamthaft haben wir das Budget übertroffen. Im Winter waren wir sehr oft ausgebucht, im Sommer lag die durchschnittliche Auslastung bei etwa 70 Prozent. Vergessen Sie nicht: Im Gegensatz zu den meisten Hotels der Region halten wir das Hotel praktisch das ganze Jahr über offen.

## Senken Sie die Preise bei ungenügender Belegung?

An den publizierten Tarifen rütelten wir nicht. Es gibt kein Dumping im Spitzhorn, und auch das viel beschworene Yield-Management ist kein Thema. Wir belohnen aber treue Gäste mit dem Upgrade in eine teurere Zimmerkategorie.

## Die 25 besten Hotels mit 3 Sternen

### 1. (neu) Spitzhorn, Saanen-Gstaad

Tel 033 748 41 41, [www.spitzhorn.ch](http://www.spitzhorn.ch), DZ ab 270 Fr. Ein Riesengewinn fürs Saanenland. Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis.

### 2. (Vorjahr: 2) Waldhaus am See, St. Moritz

Telefon 081 836 60 00, [www.waldhaus-am-see.ch](http://www.waldhaus-am-see.ch) DZ ab 390 Fr. Gelungene Stabsübergabe: Sandro Bernasconi ist so gut wie Vater Claudio.

### 3. (1) Alpine Lodge, Saanen-Gstaad

Tel 033 748 41 51, [www.alpinelodge.ch](http://www.alpinelodge.ch) DZ ab 284 Fr. Design und Gemütlichkeit treffen hier harmonisch aufeinander.

### 4. (3) Romantik Hotel Schöneegg, Wengen

Tel 033 855 34 22, [www.hotel-schoenegg.ch](http://www.hotel-schoenegg.ch) DZ ab 380 Fr. Dank investitionsfreudigem Besitzer, eine Perle der Berner Oberländer Hotellerie.

### 5. (4) Krone, La Punt

Tel 081 854 12 69, [www.krone-la-punt.ch](http://www.krone-la-punt.ch), DZ 250 Fr. Erneut wurde kräftig in das wunderbare Engadiner Haus am Inn investiert.

### 6. (5) Misani, Celerina

Tel 081 839 89 89, [www.hotelmisani.ch](http://www.hotelmisani.ch), DZ ab 230 Fr. Das lebensfreudige Trendhotel bleibt ein Dauerbrenner in den Top Ten.

### 7. (10) La Couronne, Zermatt

Tel 027 966 23 00, [www.hotel-couronne.ch](http://www.hotel-couronne.ch)

DZ ab 256 Fr. Bijou mit vielen Highlights und prächtigem Blick auf das «Horu».

### 8. (7) Hotel Kernen, Schönried-Gstaad

Tel 033 748 40 20, [www.bruno-kernen.ch](http://www.bruno-kernen.ch), DZ ab 320 Fr. Gastfreundliches Haus mit reizvollem Mix aus rustikalen und modernen Elementen.

### 9. (6) Jungfrau, Wengernalp

Tel 033 855 16 22, [www.wengernalp.ch](http://www.wengernalp.ch), DZ ab 450 Fr. Schön renoviertes ehemaliges Berggasthaus mit spektakulärer Aussicht.

### 10. (9) Eienwäldli, Engelberg

Tel 041 637 19 49, [www.eienwaeldli.ch](http://www.eienwaeldli.ch), DZ ab 280 Fr. Das Schmuckstück von Engelberg, Treffpunkt für Gäste und Einheimische.

### 11. (neu) Victoria, Meiringen

Tel 033 972 10 40, [www.victoria-meiringen.ch](http://www.victoria-meiringen.ch) DZ ab 260 Fr.

### 12. (13) Parkhotel Schöneegg, Grindelwald

Tel 033 854 18 18, [www.parkhotelschoenegg.ch](http://www.parkhotelschoenegg.ch) DZ ab 340 Fr.

### 13. (neu) Bellevue-Terminus, Engelberg

Tel 041 639 68 68, [www.bellevue-terminus.ch](http://www.bellevue-terminus.ch) DZ ab 260 Fr.

### 14. (8) Chesa Randolina, Sils Baselgia

Tel 081 838 54 54, [www.randolina.ch](http://www.randolina.ch), DZ ab 236 Fr.

### 15. (neu) Hubertus, Obergesteln

Tel 027 973 28 28, [www.hotel-hubertus.ch](http://www.hotel-hubertus.ch) DZ ab 260 Fr.

### 16. (11) Sporthotel, Pontresina

Tel 081 838 94 00, [www.sporthotel.ch](http://www.sporthotel.ch) DZ ab 250 Fr.

### 17. (12) Bella Vista, Zermatt

Tel 027 966 28 10, [bellavista-zermatt.ch](http://bellavista-zermatt.ch) DZ ab 235 Fr.

### 18. (15) Chesa Grischuna, Klosters

Tel 081 422 22 22, [www.chesagrischuna.ch](http://www.chesagrischuna.ch) DZ ab 439 Fr.

### 19. (21) Meisser, Guarda

Tel 081 862 21 32, [www.hotel-meisser.ch](http://www.hotel-meisser.ch) DZ ab 230 Fr.

### 20. (14) Alphubel, Saas-Fee

Tel 027 958 63 63, [www.hotelalphubel.ch](http://www.hotelalphubel.ch) DZ ab 314 Fr.

### 21. (20) Müller Mountain Lodge, Pontresina

Tel 081 839 30 00, [www.hotel-mueller.ch](http://www.hotel-mueller.ch), DZ ab 300 Fr.

### 22. (22) Bodmi, Grindelwald

Tel 033 853 12 20, [www.bodmi.ch](http://www.bodmi.ch), DZ ab 294 Fr.

### 23. (16) Alpenblick, Fiesch

Tel 027 970 16 60, [www.hotelalpenblick.ch](http://www.hotelalpenblick.ch) DZ ab 150 Fr.

### 24. (19) Adler, Adelboden

Tel 033 673 41 41, [www.adleradelboden.ch](http://www.adleradelboden.ch), DZ ab 308 Fr.

### 25. (25) Alphorn, Gstaad

Tel 033 748 45 45, [www.gstaad-alphorn.ch](http://www.gstaad-alphorn.ch), DZ ab 252 Fr.

Preise: Winter-Hochsaison. Frühstücksbuffet und oft auch Halbpension sind inbegriffen.