



Appenzellerland: 20. August 2008, 01:05

## Arbeiten, wo andere sich erholen

Eine Reportage aus dem Hotel Heiden

**HEIDEN. Im Hotel Heiden verwöhnt man die Gäste mit Kleinigkeiten: Wanderer erhalten ein Lunch-Säckchen, Tierhalter Hundebiskuits für ihren Vierbeiner – und Asiaten bestimmt keine Bratwurst mit Rösti.**

DIANA BULA

Eine alte Frau mit grauen Haaren und sonnengegerbter Haut lehnt an die Theke. Sie verlangt nach ihrem Schlüssel. Die Réceptionistin lässt die Büroarbeit augenblicklich liegen, reicht der Pensionärin den gewünschten Gegenstand. Diese bedankt sich, schlappt davon. «Wir haben viele ältere Gäste», sagt Janine Brugger, die sich im Hotel Heiden zur Kauffrau ausbilden lässt.

Das Hotel Heiden ist bekannt für sein breites Wellness- und Therapieangebot. Nicht nur für herkömmliche Ferien eignet sich das Vier-Sterne-Haus darum, sondern auch für einen Kur-Aufenthalt nach einer Operation. Im Hotel Heiden geht es oft international zu. Immer wieder übernachten Geschäftsleute aus Amerika und Asien in einem der 66 Zimmer. «Das verdanken wir den hier ansässigen Grossfirmen Sefar und Varioprint», meint Hoteldirektor Caspar Lips. Seit vierzehn Jahren leitet er mit seiner Frau Barbara den Betrieb; zuvor führte das Ehepaar in Pontresina ein Hotel. Die Direktoren gehen auf die Wünsche ihrer Gäste ein, erfüllen die Bitten wenn möglich. Aus Erfahrung wissen die beiden: Asiaten muss man nicht Bratwurst mit Rösti vorsetzen. «Solche Gäste bevorzugen leichtere Küche – Gemüse, Fisch und Reis», sagt Lips. Auch durfte das Direktorenpaar schon berühmte Gäste beherbergen – zum Beispiel die Fussball-Nationalmannschaft aus Qatar, einem Land auf der arabischen Halbinsel. «Im Vorfeld mussten wir abklären, wo Mekka liegt», erinnert sich der Hoteldirektor.

### Den Pyjama vergessen

Mit dem Lift geht es zwei Stöcke nach oben. Eine Frau mit Pudel fährt mit. Das Tier wedelt mit dem Schwanz, will an der Journalistin hochspringen. «Manchmal ist er zu freundlich», entschuldigt sich die Hundehalterin und zieht den Pudel an der Leine zurück. Im Hotel Heiden sind Tiere erlaubt; nur zu den Restaurants haben sie keinen Zutritt. Wer einen Hund mitbringt, erhält beim Check-in einen Fressnapf und Hunde-Biskuits überreicht. Auch Wellensittiche haben schon im Hotel Heiden genächtigt. «Manche Leute können sich nicht erholen, wenn sie ihre Tiere in fremder Obhut wissen», begründet Barbara Lips die tierfreundliche Einstellung.

Im Hotelflur versperrt ein Wagen den Weg. Putzmittel, Lappen, Tücher, Bettbezüge und ein Kehrichtsack sind darauf gestapelt. Dem Putzpersonal bleiben vierzig Minuten, um ein Zimmer sauber zu machen. Ist ein Gast unordentlich, lässt er seine Kleider liegen, räumen die Angestellten auf. Das Putz-Team ist so international wie es die Gäste des Hotels sind: Die Mitarbeiter stammen aus der Türkei und aus Mazedonien, aus Serbien, dem Kosovo und dem Irak. «Schweizer melden sich nie auf solche Stellen», sagt Barbara Lips. Die Hoteldirektorin kontrolliert mit einer Gouvernante die Zimmer. Hängen Tücher im Badezimmer? Ist die Minibar aufgefüllt? Sind alle Schränke leer? Immer wieder lassen Gäste aus Versehen Dinge zurück. Kabel für Handy-Aufladegeräte zum Beispiel.

Oder Pyjamas. «Die finden wir meistens unter der Bettdecke. In der Abreise-Hektik versäumen es die Gäste manchmal, dort nachzuschauen», so Barbara Lips.

Siebzig Prozent der Zimmer im Hotel Heiden sind zurzeit belegt. Die meisten Gäste stammen aus der Schweiz, Deutschland, Grossbritannien und Holland. Im Frühling, Spätsommer und Herbst läuft das Geschäft besser als jetzt. «In den letzten Wochen war es zu heiss, um sich in unserem Wellnessbereich zu tummeln», sagt Hoteldirektor Caspar Lips. Appenzell Innerrhoden sei Naturliebhabern bekannt als Tourismusregion, nicht aber das Ausserrhodische. «Obwohl wir mindestens so schöne Wanderwege besitzen», sagt Lips. Bei einigen scheint sich die Kunde über die landschaftliche Schönheit rund um Heiden doch schon verbreitet zu haben. In der Hotelhalle trifft man einige Frauen und Männer mit berggängigem Schuhwerk an. Auch dieses Kundensegment wird mit kleinen Aufmerksamkeiten bedacht. Wer einen Ausflug ins Grüne plant, erhält in einem rot-weiss karierten Säckchen einen Imbiss mit auf den Weg.

### **Walter Roderer bedient**

Im Untergeschoss schlägt den Hotelgästen ein Geruch entgegen, den sie von Hallenbädern kennen. Eine Glastür gibt den Blick auf den Wellnessbereich frei. Auf den anthrazitfarbenen Platten haben sich Wasserlachen gebildet. Hoteldirektorin Barbara Lips greift zum Telefon, wählt eine Nummer und hält sich den Apparat ans Ohr. «Können Sie bitte nochmals den Boden abziehen?», fordert sie einen der Mitarbeiter auf.

Das Direktorenpaar liess den Wellnessbereich vergangenes Jahr erneuern. Wer im Pool schwimmt, sieht die Segelschiffe über den Bodensee ziehen. In den Behandlungsräumen setzen gelbe, orange Wände Akzente. Chinesische Vasen und Äste zieren die Kammern. Sauna, Massagen, kosmetische Behandlungen, Physiotherapie oder Gymnastik: Vieles lässt sich im Hotel Heiden für die Gesund- und Schönheit tun. Auf den unteren Stockwerken befinden sich auch Keller, Kühlraum und Wäscherei. In Letzterer stehen keine kleinen, handlichen Waschmaschinen, wie man sie von zu Hause kennt. Mächtig, silbern sind die Geräte, welche die Dienstkleidung der 55 Mitarbeitenden säubern. Die Apparate mögen 25 Kilogramm Service-Hemden, Küchen-Blusen und Zimmerfrauen-Schossen fassen. Die Frottee-Tücher lässt das Direktorenpaar ebenfalls im Hotel reinigen. Tisch-, Bettwäsche und anderes hingegen bringt ein Lastwagen in die Wäscherei Bodensee in Münsterlingen.

Zu Fuss die Treppe hoch, in die Küche. Teller klappern, eine Frau rührt mit dem Schwingbesen in einer Pfanne mit gelblicher Flüssigkeit. Plastik-Kisten, wie andere sie zum Zügeln brauchen, stehen auf der Chromstahl-Ablage. Salat lugt aus ihnen heraus. Ein junger Mann zerpflückt ein paar Blätter, richtet sie auf einem Teller neben Karotten, Gurken und Randen an. Nebenan schneidet eine Mitarbeiterin Knoblauch in Scheiben.

Bis zu 60 Gerichte bereitet Mischa Eugster, stellvertretender Küchenchef, an einem Tag mit seiner Truppe zu. Da kommt schon mal Hektik auf, nicht wahr? «In einer Grossküche sieht es zwar immer chaotisch aus, der Ablauf ist aber von Anfang bis Ende durchorganisiert – nur so stellt sich Erfolg ein», meint der Koch. Jemand bereitet die kalten Gerichte und Vorspeisen vor, ein anderer Mitarbeiter das Gemüse, die Beilagen, die vegetarischen Speisen. Ein Dritter richtet Fleisch und Saucen, ein Vierter die Desserts. Der stellvertretende Küchenchef hantiert mit dem Messer, dass es der Betrachterin bange wird. «Ich bin routiniert und schneide mir fast nie in die Finger», beruhigt Eugster.

Im Speisesaal für Hotelgäste sitzt eine Frau an einem Tisch, trinkt, isst. «Schmeckt es Ihnen?», erkundigt sich Serviererin Rosemarie Pausin. Die Frau nickt, beklagt sich aber, dass es ihr an Hunger fehle. Rosmarie Pausin redet der Frau gut zu, hält ihr die Schulter. Die Pensionärin gibt sich einen Ruck, greift wieder zu Gabel, zu Messer, nimmt einen Bissen.

Rosmarie Pausin arbeitet schon seit vielen Jahren im Hotel Heiden. Ihr Beruf bereite ihr Spass, er sei abwechslungsreich. Auf jeden Gast stelle sie sich neu ein. «Der Kontakt zu den Menschen ist es, der meine Arbeit so spannend macht», sagt sie. Nur selten komme es vor, dass ein Besucher sie

unhöflich behandle. «In solchen Fällen tue ich nichts dergleichen und lasse mich nicht von der Gehässigkeit anstecken.» Erst in der Küche, im Hintergrund, lasse sie ihrem Ärger dann freien Lauf und schimpfe, gibt sie kichernd zu. Kürzlich durfte Rosmarie Pausin den Schauspieler Walter Roderer bedienen. Die anderen Gäste hätten sich oft mit dem Prominenten unterhalten, ihm Fragen gestellt. «Ich hatte zu wenig Zeit, um ausgiebig mit Walter Roderer zu sprechen», sagt sie und fügt hinzu: «Beim Essen will jeder seine Ruhe haben. Ich wollte den Schauspieler auch nicht stören.»

Zurück in der Hotelhalle. Direktorin Barbara Lips unterhält sich mit einer weisshaarigen Frau. Ein junges Paar betritt das Hotel, blickt sich um, steuert auf Barbara Lips und ihre Gesprächspartnerin zu. Die junge Frau begrüsst die Pensionärin, drückt sie. Barbara Lips verabschiedet sich, lässt die Gruppe alleine. «Ein Hotelgast, der Besuch von seiner Enkelin erhält», erzählt sie und meint: «Diese Frau hätte einiges zu erzählen. Sie war 1948 Stewardess bei der Swissair.»

Caspar und Barbara Lips, das Direktorenpaar, bezieht – wie die Angestellten auch – fünf Wochen Ferien im Jahr. Die beiden reisen gern in ferne Städte und Länder. Der letzte Urlaub führte sie nach Indien, auch in grosse Hotels. «Wir haben es genossen, uns verwöhnen zu lassen», sagt Barbara Lips. Auch wenn die Arbeit dann in den Hintergrund rückt – ganz vergessen geht sie nicht. Als Hoteldirektor vergleiche man den eigenen Betrieb mit jenem, in dem man sich aufhalte, sagt Caspar Lips. Man suche Positives, Negatives, man nehme Ideen mit. «Wir waren beeindruckt, dass das indische Personal uns immer mit Namen ansprach. Bei so vielen Gästen, wie das Hotel beherbergte, ist das eine beachtliche Leistung.» Auch im Hotel Heiden pflegt man einen möglichst persönlichen Umgang mit den Gästen. Damit das gelingt, ist viel Fleiss nötig. «Ich lerne die Namen der Gäste auswendig und übe, bis ich sie beherrsche», so Caspar Lips.

### **Mit Ballonen überraschen**

Gäste, die neu im Hotel Heiden ankommen, oder Auswärtige, die jemanden besuchen möchten, wenden sich an die Réceptionistin. Janine Brugger, die angehende Kauffrau, weiss, wer welches Zimmer belegt, sie weiss, ob sich der gesuchte Gast im Hotel aufhält oder sich draussen die Füsse vertritt. Sie bucht für Hotelgäste Massagen und Therapien, bestellt Taxis, sucht Busverbindungen heraus. Sie heisst neue Gäste willkommen, erklärt ihnen den Betrieb, übernimmt das Check-in und stellt Hotelrechnungen aus. «Kein Tag ist wie der andere», sagt Janine Brugger. Ihr werde es nie langweilig.

Auch deshalb nicht, weil einige Gäste mit besonderen Wünschen an die Lernende herantreten. «Einmal hätten wir für einen Gast 99 Luftballons aufblasen sollen. Er wollte damit jemanden überraschen», erinnert sich Janine Brugger. Man habe versucht, dieser Bitte nachzukommen, habe es letztlich jedoch unterlassen. «Der Aufwand wäre zu gross gewesen», sagt sie, wendet sich ab, schenkt dem nächsten Gast ein Lächeln und ihre Aufmerksamkeit. «Grüezi, was wünschen Sie?»

Diesen Artikel bookmarken bei...



**Copyright © St.Galler Tagblatt AG**

Alle Rechte vorbehalten. Eine Weiterverarbeitung, Wiederveröffentlichung oder dauerhafte Speicherung zu gewerblichen oder anderen Zwecken ohne vorherige ausdrückliche Erlaubnis von [www.tagblatt.ch](http://www.tagblatt.ch) ist nicht gestattet.