



«Qualität gibt es auf allen Niveaus.»

SWISS HOSPITALITY Die Hotelexpertin Julia Geffers ist seit 2023 Geschäftsführerin der Swiss Quality Hotels (SQH). SQH vereinigt 50 Individualhotels im Drei- und Viersterne-Bereich.



Das Ferien- & Seminarhotel Bellevue in Seelisberg trägt seinen Namen nicht umsonst.

Foto: ZWA

INTERVIEW TRAVELCONTENT, JONATHAN SPIRIG

Was verbinden Menschen mit dem Begriff «Swiss Quality» generell?

Julia Geffers: Mit der Schweiz verbindet man ganz bestimmte Qualitätsmerkmale. Gerade auch aus internationaler Sicht würde ich sagen, Verlässlichkeit und das Wissen, was man bekommt. Das Angebot ist klar und geradlinig. Dieses Versprechen ist in unseren Häusern zentral – auch wenn es für jedes Haus etwas anderes heisst. Jedes – ob Business oder Leisure, ob Stadt oder Berge – verkörpert die Swissness auf seine ganz eigene Weise und das soll auch so sein.

Heisst Qualität immer Luxus?

Nein. Qualität gibt es auf allen Niveaus. Im Fünfsternebereich genauso wie im Drei- und Viersternebereich, auf den wir uns fokussieren. Aber wir möchten dann eben das schönste Dreisternehaus oder das qualitativ beste Viersternehotel am Ort sein.

Wie messen Sie als Genossenschaft, ob Ihre Häuser ihr Versprechen einhalten?

Neben der Klassifizierung durch Hotellerie Suisse bei den Hard-Facts verlassen wir uns im emotionalen Bereich auf die Bewertung der Gäste. Darum arbeiten wir mit TrustYou

zusammen. Dort werden alle Bewertungen zusammengeführt und es ergibt sich eine Zahl – ich sage bewusst nicht Note – in Bezug auf verschiedene Kriterien. Es lässt sich dabei sehr gut ablesen, welchen Ruf das Hotel genießt. Zudem gibt es Mystery-Checks von Studierenden der Hotelfachschule Luzern.

Kann man in Zeiten des Fachkräftemangels die hohen Qualitätsansprüche überhaupt erfüllen?

Ich finde, ja. In der Schweiz haben wir sehr hohe Ansprüche an uns selbst. Da wird nicht einfach mal irgendetwas gemacht. Quereinsteiger gibt es zwar – glücklicherweise – aber diese werden nicht einfach auf den Gast losgelassen, sondern vorher entsprechend geschult.

Was passiert, wenn ein Haus bedenklich viele schlechte Bewertungen erhält?

Dann suchen wir das Gespräch. Jedes Hotel hat eine zuständige Accountmanagerin, die mit ihren 15 bis 20 Häusern sehr direkt verbunden ist. Die Accountmanagerinnen wissen, wenn es irgendwo Probleme gibt. Unsere Aufgabe ist auch nicht, die Mitglieder zu be-

oder verurteilen, sondern sie zu begleiten. Im Austausch schauen wir, was man wie besser machen könnte.

Was sind die neuen Herausforderungen im Bereich Digitalisierung?

Das Gästeverhalten beim Buchen und die Vielfalt der Anbieter haben sich stark ver-



Unternehmerzeitung
4052 Basel
058 958 96 96
https://www.unternehmerzeitung.ch/

Medienart: Print
Medientyp: Fachpresse
Auflage: 14'500
Erscheinungsweise: 6x jährlich

Seite: 30
Fläche: 57'174 mm²

Auftrag: 1078634
AEV (in Tsd. CHF): 9.5

Referenz: 93360794
Ausschnitt Seite: 2/3

ändert. Der Gast durchsucht im Internet alle möglichen Plattformen. Wir möchten den Häusern durch diesen Dschungel helfen, um sich auf den für sie wichtigen Kanälen so interessant wie möglich zu präsentieren. Wir fragen: Welches sind deine Hauptquellmärkte, welches wären neue Quellmärkte etwa für die Zwischensaison? Und wir beraten – basierend auf unseren Erfahrungen und aktuellen Trends. Anschliessend schalten wir das Hotel auf den erforderlichen Kanälen live und messen den Erfolg.

Kann ich als SQH-Gast ein Treueprogramm nutzen?

Nein, das ist bei unabhängigen Häusern schwierig. Aber – und da kommt unser Genossenschaftsgedanke zum Tragen – wir fördern das Empfehlungsmanagement untereinander sehr. Es ist eine unserer Aufgaben, das Netzwerk auszubauen und dafür zu sorgen, dass die Hoteliers und Mitarbeitenden die anderen Häuser auch kennen und dem Gast empfehlen können.

Haben Sie weitere Ideen, damit dieses Vernetzen auch wirklich passiert?

Neben unserer GV haben wir dieses Jahr beispielsweise einen Event für die Front Office Manager organisiert mit einem Infoteil und ganz viel Gelegenheit zum Netzwerken. Diese Personen haben alle dieselben Herausforderungen und der Austausch ist nicht nur motivierend und verbindend, es können etwa auch Best Practice-Beispiele geteilt werden.

Sie wollen mit den Swiss Quality Hotels auch beim Endkunden bekannter werden. Wie gehen Sie vor?

Zunächst gibt es eine neue Website. Diese

wird als direkter Buchungskanal fungieren und neben der eigenen Website des Hotels den günstigsten Preis wiedergeben. Wir möchten auch zeigen, welche Menschen hinter Swiss Quality Hotels stehen und wer die Gastgeber sind. Und natürlich all unsere schönen Bildwelten vermehrt auf Social Media präsentieren.

Momentan gibt es keine SQH-Häuser in der Romandie. Warum?

In der Romandie möchten wir auf jeden Fall wachsen. Ich hoffe, dass ich den richtigen Ton finden werde, um die Hotels, die zu uns passen, von uns zu überzeugen. Vielleicht war in der Vergangenheit die Sprachbarriere ein Problem, das ist in Zeiten von KI ja nun wirklich kein Problem mehr. Zudem sind wir jetzt zwei Personen im Team, die fließend Französisch sprechen.

Was meinen Sie mit «Hotels, die zu uns passen»?

Das Wichtigste für mich: Die Gastgeber müssen voll hinter dem stehen, was sie machen. Wir haben ja nicht nur inhaber- oder familiengeführte Hotels. Aber auch wenn es dir nicht gehört, musst du dein Hotel führen, als wäre es dein eigenes. Gerade im Drei- und Viersternebereich finde ich das spannend, weil so viel Menschliches dahintersteht.

Was wäre Ihr Ziel in Sachen Wachstum?

Das langfristige Ziel wäre, von heute 50 auf 80 Häuser zu wachsen. Das gäbe uns als Genossenschaft mehr Möglichkeiten. Wir möchten schweizweit nahezu flächendeckend präsent sein. Das ist nicht zuletzt auch für die internationalen Gruppenreisen entscheidend – ein für uns sehr wichtiges Segment.



Foto: Henry Steiner Photography

INFOBOX

Julia Geffers ist seit über 20 Jahren in der Hotellerie tätig: Die deutsch-schweizerische Doppelbürgerin eröffnete 2007 für Relais & Châteaux die Niederlassung in Italien, danach betreute sie aus der Schweiz als Director Member Services 580 R&C-Hotels und -Restaurants weltweit. 2020 wechselte sie als Geschäftsführerin zu einem Schweizer Software-Unternehmen im Bereich Hotellerie. 2023 hat Julia Geffers die Geschäftsleitung der SQH übernommen.

WWW.SWISSQUALITYHOTELS.COM

INFOBOX

Unter der Marke Swiss Quality Hotels (SQH) sind 50 individuell geführte 3- und 4-Sterne-Hotels vereint. Meist mit zwischen 31 bis 60 Zimmern. Kernaufgabe ist die Distribution in den Hotels zu optimieren und Umsatzvolumen und Sichtbarkeit zu steigern.



UnternehmerZeitung
4052 Basel
058 958 96 96
<https://www.unternehmerzeitung.ch/>

Medienart: Print
Medientyp: Fachpresse
Auflage: 14'500
Erscheinungsweise: 6x jährlich

Seite: 30
Fläche: 57'174 mm²

Auftrag: 1078634
AEV (in Tsd. CHF): 9.5

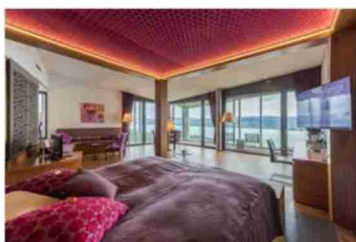
Referenz: 93360794
Ausschnitt Seite: 3/3



Schloss Münchwiler.



Hotel Eiger, Müren.



Hotel Belvoir Rüschtikon.



Hotel Lugano Dante.



Hotel Zofingen.