«Grüezi Costa Rica, hier ist St. Moritz»

Was macht ein Hotelier, wenn im Hotel ein Familienjubiläum mit dringendem Sanierungsbedarf zusammenfällt? Wenn er Sandro Bernasconi heisst, dann reist er mit der Belegschaft ans Meer, lässt zu Hause umbauen und die Hotelbesitzerinnen arbeiten.

JON DUSCHLETTA

Damara Lenz (links) mit geglückter Videoschaltung nach Costa Rica zu Sandro Bernasconi und dem Waldhaus-Personal. Rechts VMMO-Präsident Hanspeter Egli sowie Milchbäuerin und Tätschmeisterin Petra Arto. Foto: Jon Duschletta

«... 71, 72, 73!» Zum zweiten Mal schon zählen zwei Milchbäuerinnen die weissen Gedecke im dezent beleuchteten Speisesaal vom Hotel Waldhaus am See durch. Jetzt endlich stimmt alles. Derweil begrüssen die Rezeptionistin und zwei Bäuerinnen die ankommende Gäste, zwei andere stehen hinter der Bar und servieren erste Getränke, wieder andere hantieren in der Hotelküche und bereiten dort Apéro und das Drei-Gänge-Menü vor.

Die Frauen, 15 an der Zahl, sind allesamt Milchbäuerinnen aus dem Unterland, haben sich spontan hinter die Initiative ihrer Berufskollegin Petra Arto und dem Präsidenten der Genossenschaft Vereinigte Milchbauern Mitte-Ost, Hanspeter Egli, gestellt und sich voller Vorfreude auf das Abenteuer Waldhaus eingelassen.

Ein Abenteuer mit Vorgeschichte, wie Egli im Verlauf des Abends zum Besten gibt. So hat 1945 der damalige Milchverband Winterthur das 1885 erbaute Hotel Waldschlössli, wie das Waldhaus bis 1983 noch hiess, von der Schweizerischen Volksbank übernommen. Aus dem Milchverband entstand die Genossenschaft Vereinigte Milchbauern Mitte-Ost, kurz VMMO und zählt heute 4000 Mitglieder aus elf Kantonen der Ost- und Zentralschweiz, welche zusammen rund ein Viertel der schweizerischen Milchmenge produzieren.

1983 beginnt die Ära Bernasconi

Vor 40 Jahren übernimmt Claudio Bernasconi das Waldschlössli als Pächter, benennt es in Hotel Waldhaus am See um und stellt schnell auch auf einen Ganzjahresbetrieb um. Mit unkonventionellen Aktionen sorgt er regelmässig für Schlagzeilen. Einige dieser Anekdoten gibt der frühere Tourismusdirektor und Wegbegleiter der Bernasconis, Hanspeter Danuser, spontan zum Besten. Er sorgt mit dem vierköpfigen Alphorn Ensemble Engiadina St. Moritz zudem für die musikalische Begleitung am Abend.

Mittlerweile ist die nächste Generation Bernasconi am Ruder des Familienunternehmens. Seit 2011 führt Sohn Sandro den Hotelbetrieb, und Nico, der andere Sohn, hat eben erst die Geschäftsführung der World of Whisky AG übernommen. Und jetzt, zum 40. Jubiläum haben die Bernasconis ihre 35-köpfige Belegschaft für neun Tage nach Costa Rica ins Hotel Capitan Suizo nach Tamarindo eingeladen. Für den nächsten Herbst ist dann der Gegenbesuch des Capitan-Suizo-Teams in St. Moritz vorgesehen.

Die Verantwortlichen der Genossenschaft VMMO profitierten ihrerseits von der Gelegenheit, liessen während der Abwesenheit des Personals deren Zimmer umbauen und andere Hotelbereiche sanieren (siehe Reportage auf dieser Seite). Daraus entstand dann auch die Idee, das Hotel ein Wochenende lang in die Hände von 15 Milchbäuerinnen zu geben, und schnell war auch der Slogan geboren: «Herzlich willkommen bei ‹Milchbäuerinnen ‹kapern› das Hotel Waldhaus am See›.» Mit Erfolg. Innert vier Tagen waren alle verfügbaren Zimmer durch VMMO-Mitglieder ausgebucht, das umfangreiche Rahmenprogramm und auch die Menüpläne für die beiden Abende zusammengestellt.

Rollentausch auch in der Küche

Zurück im Hotel, wo die Hektik unter den Milchbäuerinnen zunimmt. Sie servieren Apérogetränke und -häppchen, eilen mit frischen Getränken durch die Lobby, räumen hier und dort leeres Geschirr weg und haben trotzdem immer und überall ein offenes Ohr und einen flotten Spruch bereit. Sie weisen den Gästen ihre Tische zu, nehmen Getränkebestellungen auf und auch sie applaudieren dem Alphorn Ensemble zwischen den Stücken.

In der Küche steht Waldhaus-Chefkoch Giuliano. Während sein Mitarbeiter Daniele schmutziges Geschirr in die Spülmaschine räumt, putzt dieser den Boden. Beide sind sie nicht mit nach Costa Rica gereist und beide stehen den Frauen in der Küche mit Rat und Tat zur Seite. Giuliano hilft, die professionellen Küchengeräte zu bedienen, zeigt, wo Küchenutensilien zu finden sind, legt beim Fleisch selbst mal Hand an, lässt aber dort, wo tagein tagaus jeweils sechs Köche und drei Tellerwäscher arbeiten, für einmal die Frauen gewähren. Die prosten sich, ganz die Ruhe vor dem Sturm, mit einer Runde weissem Glühwein zu und freuen sich ob diesem Rollentausch: «Daniele macht den Abwasch», sagt eine der Frauen lachend, «er lässt sich nicht helfen, das sind wir zu Hause nicht gewohnt.»

Derweil steht in der Hotellobby die wacklige Videoverbindung nach Zentralamerika. «Grüezi Costa Rica, hier ist St. Moritz», ruft VMMO-Mitarbeiterin Damara Lenz. In Costa Rica grüssen Sandro Bernasconi und eine kleine Gruppe Mitarbeitende zurück: «Wir sitzen hier bei 32 Grad Celsius am Strand, geniessen Zeit und Natur und all die wunderschönen Vögel.» Auch Petra Arto winkt, sagt zum Schluss des kurzen Gesprächs: «Vielen Dank für das Vertrauen, uns gefällt's, wir bleiben vielleicht noch länger.»

Informationen unter: www.milchbauern.ch und weitere Fotos unter: www.engadinerpost.ch

Dienstwohnung mit Seeblick

Seit 40 Jahren führt die Familie Bernasconi das Drei-Sterne-Traditionshaus Hotel Waldhaus am See in St. Moritz. Ein guter Anlass, die Unterkünfte der treuesten Mitarbeiter zu renovieren.

Waldhaus-Kellner Alberto Ciaponi freut sich auf seine neue Dienstwohnung mit Seesicht. Foto: Carlos Contreras

Wer derzeit im Waldhaus am See übernachtet, trifft auf den Zimmeretagen womöglich auf ungewöhnliche Nachbarn. Im vierten Stockwerk etwa, in Zimmer 401, residiert ein gewisser Alberto Ciaponi, seines Zeichens Kellner des hoteleigenen Restaurants. Dessen Augenmerk gilt jedoch weniger dem Bergpanorama, das sich da vor seinem Domizil erstreckt, als dem Wohlbefinden seiner Gäste. Und doch logiert er für ein paar Wochen mitten unter ihnen, in einem hübschen Doppelzimmer unter dem Dach. «Das ist nur vorübergehend», betont der 56-Jährige, «solange die zwölf Personalzimmer aufwendig umgebaut werden.»

Anfang November, eine Stippvisite im eigentlich 270 Franken teuren Ausweichquartier: Auf dem Schreibtisch steht Alberto Ciaponis geliebte Kaffeemaschine, Marke Giacca. «Jeden Morgen, wenn ich aufstehe, trinke ich hier oben einen Espresso, das ist meine Routine», erzählt er. Dabei kommen Heimatgefühle auf, Alberto stammt aus Italien. Genauer gesagt aus Talamona, einem Alpin-Dorf in der nördlichen Provinz Sondrio, 85 Kilometer Pass-Strassen von St. Moritz entfernt. Er erklärt: «An regulären Arbeitstagen lohnt sich das weite Pendeln kaum.»

250 000 Touristen kommen jährlich nach St. Moritz, 140 000 im Sommer und 110 000 im Winter. Das sind besonders anspruchsvolle Zeiten für das Hotelpersonal. Alberto ist nur einer von rund 2500 vor Ort, schweizweit arbeiten rund 253 000 Menschen als ganzjährige oder saisonale Angestellte im Gastgewerbe. Seit sieben Jahren gehört er zur 35-köpfigen Waldhaus-Belegschaft.

Alberto schaut aus dem Fenster seines Zimmers. Die Abendsonne wirft ihre letzten Strahlen auf die gefrorenen Lärchennadeln. Im Gegensatz zu den Nachbarzimmern ist sein Bett nicht makellos gemacht, der Zimmerservice bleibt auch in Zeiten des Umbaus den Gästen vorbehalten. An der Wand hängt eine Uhr seines Lieblingsclubs Juventus Turin, Alberto hat es sich so häuslich wie möglich eingerichtet.

In einer Pause fährt Alberto mit dem Aufzug hinunter auf Ebene «–2». Neugierig schaut er sich schon mal in seinem zukünftigen Reich um. Noch wird gebohrt, geschleppt und gehämmert. Sein Zimmer wird eines von zwölf sein, rund 20 Quadratmeter gross, inklusive eigenem Bad und Seeblick. «Bisher haben wir uns Etagenbäder geteilt», sagt Alberto. Der Boden ist betoniert, nach einem gemütlichen Rückzugsort sieht es noch nicht aus. Sichtbar ist dennoch, dass viel Schweiss und Herzblut in das 1,5-Millionen-Projekt fliesst. Die Bauarbeiter sind fleissig bei der Sache, auch an Samstagen. Nur ab und zu stehen sie vor dem Hoteleingang und rauchen eine Zigarette.

Umdenken in der Hotellerie

Die Renovierung im Waldhaus am See ist ein Beispiel dafür, wie viel Mühe sich Hoteliers inzwischen geben, ihre Mitarbeitenden nicht nur durch Lohnerhöhungen zu halten. Denn während der Corona-Pandemie haben viele Fachkräfte die Branche verlassen, die Normalität ist längst nicht zurück. Steigende Lebenshaltungskosten verstärken diesen Effekt. Gemäss einer Konjunkturumfrage der ETH Zürich hatten im dritten Quartal rund 41 Prozent der Gastrobetriebe Schwierigkeiten, genügend Personal zu finden.

Tattoos, Campus ...

Mehr Lohn und bessere Unterkünfte scheinen derweil erst der Anfang einer Entwicklung zu sein: So bietet die Münchner Hotelkette Ruby potenziellen Mitarbeitern neben der Chance auf einen attraktiven Job ein Wunsch-Tattoo. Alternativ gibt es einen Zuschuss von bis zu 500 Euro für Piercings oder Frisuren. Das österreichische Naturhotel Forsthofgut in Leogang plant gar einen 1300 Quadratmeter grossen Mitarbeiter-Campus, um das eigene Wachstum und die Zufriedenheit der Angestellten zu fördern.

Im Waldhaus am See steht derweil das Abendessen an. Alberto Ciaponi fährt wieder hinauf auf Etage vier und holt eines seiner zehn weissen Hemden und eine Krawatte aus dem Holzschrank. Und voilà: Kurz darauf ist er im Speisesaal in seinem Element. Er kümmert sich freundlich und dezent um jeden Gast, wahrscheinlich auch um seine Zimmernachbarn. Zum Hauptgang gibt es Saltimbocca alla romana, Alberto empfiehlt dazu einen rubinroten Primitivo. Im Hintergrund leuchtet der St. Moritzersee im Mondlicht.

Gegenüber vom Speisesaal hat nach Stunden im Büro und auf der Baustelle Sandro Bernasconi an der Whiskybar Platz genommen und beobachtet von dort das Geschehen. Er hat das Waldhaus vor zwölf Jahren von seinem Vater übernommen und ist als Kind selbst in einem der heutigen Personalzimmer aufgewachsen. «Die Mitarbeitenden haben die Renovierung sehr gut aufgenommen», erzählt der 38-Jährige, «wir hoffen auch, dass die neuen Zimmer lange halten.»

... und Weltreisen

Inmitten des Renovierungstrubels plant der Hotelier bereits den nächsten Coup. In wenigen Tagen geht es nach Costa Rica – kostenlos für alle Mitarbeiter; insgesamt 26 Personen fliegen mit. Dort besitzt ein alter Schulfreund ein Hotel. Geplant ist ein Austausch: Im Oktober 2024 soll die Hotelmannschaft aus Costa Rica zum Gegenbesuch nach St. Moritz kommen.Gehaltserhöhungen, neue Wohnungen, Friseure, Kletterwände, Fernreisen – das klingt beinahe so, als müsste man doch noch einmal darüber nachdenken, in der Hotellerie anzuheuern. Gute Kellner werden überall gesucht – auch im Waldhaus am See.

Carlos Contreras

Dieser Artikel entstand im Rahmen des Journalisten-Ausbildungskurses «Reportagen» von Peter Linden in St. Moritz. Der Autor ist Volontär an der Axel Springer Akademie. Seine Stammredaktion ist die deutsche BILD.