



Fritz Erni, Direktor Art Deco Hotel Montana, Luzern.



Emanuel Berger (früher Victoria-Jungfrau).



Urs Karli, Hotelier (u.a. Hotel Astoria) Luzern.



Alexander und Michael Manz (Manz-Hotels).



Jean-Jacques Gauer, Lausanne Palace, Lausanne.



Martin Studer, u.a. Ramada Feusisberg.

PERFEKTES AUFTRETEN?

DER HOTELIER IST VORBILD!

Beigetöne im Service? Geht absolut nicht, sagt die Berner Modedesignerin Marianne Milani. Als Ausstatterin von Hotelteams kennt sie nicht nur die richtigen Schnitte, Farben und Materialien, sondern auch die Vorbildfunktion des Chefs und Hoteliers in Sachen Auftritt.

Text: Nicole Amrein

Die Kleiderfrage ähnelt der nach dem Grundgedeck im Restaurant. Im Prinzip ist alles möglich – und doch muss sich jeder Betrieb irgendwann festlegen. «Viele Restaurantmanager und Hoteldirektoren machen sich zwar unendlich viele Gedanken über das optimale Outfit der Mitarbeitenden, aber sich selber vernachlässigen sie dabei sträflich», weiss Marianne Milani mit Blick auf das Bierglas am Nebentisch. Golden schimmert der Inhalt im tulpenförmigen Glas. «Und nun stellen Sie sich einen Servicemitarbeiter in einem beigen Outfit vor, der dieses Bier serviert! Schrecklich!» Pisseux nennt es die Insiderin, was aber nicht heisst, dass nur die Kombination Schwarz-Weiss ihre Gnade finden würde. «Blau oder Grau eignen sich genauso. Und selbst gemusterte Stoffe können Sinn machen, je nach Betrieb. Wichtig ist einzig, dass anhand der Kleider ersichtlich ist, wer im Betrieb arbeitet – und in welcher Funktion die Person tätig ist.» Der Hotelier oder Restaurateur trägt Anzug, da macht Milani keine Kompromisse. Krawatte? «Muss nicht zwingend sein. Aber ein perfekt sitzendes Hemd.» Interessante Klassik, auch für die Rezeption. «Bloss nicht allzu modisch sein wollen. Lieber das Augenmerk auf die Qualität der Stoffe richten!» Hemden und Blusen sind im Idealfall aus Baumwolle. Und ganz wichtig: «Die Oberbekleidung

wird zentral im Betrieb gewaschen, damit die Farben einheitlich bleiben.» Drei Blusen beziehungsweise Hemden pro Servicemitarbeiter sind das Minimum. In diesem Bereich rät die Expertin zu Weiss. «Hose/Rock in Schwarz wählen, dafür ein Gilet mit Taschen dazu kombinieren, wo Korkenzieher, Notizblock und Schreiber elegant verstaut werden können.» Das Gilet soll ein eigenes Kleidungsstück darstellen, also vorne und hinten aus dem gleichen Stoff

«**DER HOTELIER TRÄGT ANZUG, DA MACHT MARIANNE MILANI KEINE KOMPROMISSE. KRAWATTE? MUSS NICHT ZWINGEND SEIN.**»

gefertigt und für Bankette mit Gürteln verstellbar. Ein weiterer Vorteil des Gilets: es kaschiert körperliche Unzulänglichkeiten. Kein Pardon kennt Marianne Milani beim Auftreten des Doormans. «Der Türsteher vermittelt dem Gast den ersten Eindruck des Hauses – und der muss nachhaltig und positiv sein! Seine Uniform widerspiegelt die Far- ▶



Andrea Kracht, Hotelier Baur au Lac, Zürich.



Christian und Damaris Lienhard, Hof Weissbad, Appenzell.



Beat und Chantal Anthamatten, Ferienart, Saas-Fee.



Céline und Reto Kocher, Les Trois Rois, Basel.



Daniela und Philipp Frutiger, Hotel Giardino, Ascona.

ben der Stadt, trägt den Namen des Hotels mit Goldstickerei am Kragen. Und bitte immer mit Hut!» Keine Melone, aber Charme und Sexyness erwartet die Designerin von den Mitarbeitern im Barbereich. «Das Outfit des Chef de Bar sollte ein Highlight sein. Wenn es sich um eine Frau handelt, sollte sie ein aufregendes Kleines Schwarzes tragen. Da lohnt es sich, finanziell etwas mehr zu investieren, um ganz bewusst einen Akzent zu setzen.»

Hätte Marianne Milani ein Hotel, sie würde sich auch für die Frühstücks-Crew etwas Spezielles einfallen lassen. «Eine Schürze mit einem Volant zum Beispiel. Das hat etwas Beschwingtes, Fröhliches.» Und die Etagenmitarbeiterinnen würden schwarze Jerseyröcke mit grosser Bewegungsfreiheit und weisser Schürze tragen. Denn: «Wenn es – neben einem nachlässig gekleideten Direktor – etwas gibt, was ich in Hotels nicht ausstehen kann, so sind es die zwar zweckmässigen, aber leider oft schmutzigen wirkenden Outfits der Zimmermädchen. Wenn ich mir als Gast vorstelle, dass so jemand mein Bett ausschüttelt, möchte ich mich da nicht mehr reinlegen.» **H**

Hotelier info



Marianne Milani betreibt ihr Atelier in der Berner Altstadt. Die renommierte Modedesignerin hat langjährige Erfahrung im Ausstatten von Hotel- und Restaurantteams. Ihre Kreationen sind auch im TV zu sehen. Marianne Milani stattete bereits dreizehn Filme aus.

Kontaktadresse:

Milani Xclusiv
Gerechtigkeitsgasse 49
3011 Bern
Telefon 031 311 01 06

HOTELIERS UND IHRE STYLING-LÖSUNGEN

DER IDEENREICHE

Philipp Musshafen, PoHo Weggis

Bislang arbeitete das Lifestyle-Hotel am Vierwaldstättersee mit der Bekleidungsfirma Companys zusammen. Der Deal: Das erste und das zweite Kader wurden zwei Mal pro Jahr mit den aktuellen Modetrends des Labels ausgestattet. «Die Mitarbeiter haben die Outfits kostenlos erhalten und waren immer trendig gekleidet. Bei den Gästen kam das sehr gut an.»

Für die Service-Mitarbeiter und die Lakeside-Center-Mitarbeiter plant das PoHo auf die kommende Sommersaison eine Zusammenarbeit mit dem Sportartikelhersteller Puma. «Diese Zusammenarbeit basiert auf mehreren Ebenen, umfasst Marketingleistungen beider Partner, gemeinsame Angebote und Sponsoring-Aktivitäten. Zum Beispiel können wir bei der Lancierung des neuen Puma Body-Train-Schuhs mitmachen. Damit verknüpft ist ein Wettbewerb für Puma-Kunden und ein attraktives Package. Es beinhaltet eine Übernachtung im PoHo mit allem Drum und Dran und zusätzlich pro Person einen neuen Puma Body-Train. Das Angebot kostet unter 500 Franken für zwei Personen, inklusive Schuhe, die allein einen Wert von 300 Franken haben. Ein Gewinn für beide Seiten: Das Hotel kann zusätzliche Logiernächte generieren und Puma kann den Kunden ein wirklich einmaliges Angebot unterbreiten, das im Normalfall über 900 Franken kosten würde.»



DIE KLASSISCHEN

Vic und Helen Jacob, Suvretta House St. Moritz



Der Smoking gehört im Suvretta House einfach dazu, gilt als Voraussetzung für den Maître d'hôtel, die Maîtres de rang sowie den Chef de bar. Letzterer trägt tagsüber eine weisse Jacke, die er – wie den Smoking auch – selbst einbringen muss. Die Commis de rang und bar stellen ein einfaches, langärmeliges weisses Hemd mit herkömmlichen Kragen, schwarze Hosen und eine weisse Fliege, der weisse Kittel ist Eigentum des Hotels. Ein Detail am Rande: Es dürfen im Service keine Kugelschreiber aus Plastik verwendet werden! Auch an der Rezeption ist im Suvretta House dezente Klassik angesagt: die anthrazitfarbenen Jackenkleider der Damen sind ebenso zur Verfügung gestellt, wie die grauen Anzüge der Herren, die mit einer dezenten Krawatte aus dem eigenen Kleiderschrank kombiniert werden. Gänzlich selber einkleiden müssen sich die Spa-Mitarbeiterinnen. Einzige Bedingung ist die Farbe Weiss. Und wie halten es Vic und Helen Jacob, das Direktionspaar? Sie gehen mit bestem Beispiel voran: klassisch elegant mit einem Hauch von britischem Lifestyle.

DIE LIBERALEN

Regula Strobel und Hubert Zurkinden, Hotel Rhätia St. Antönien

Jeder, wie er will. So lautet das Motto im Hotel Rhätia in St. Antönien. Für Hotelier Hubert Zurkinden ist einzig wichtig, dass die Mitarbeitenden im Service gepflegt auftreten. «Wir machen gute Erfahrungen mit dem eingeschlagenen individuellen Weg, obwohl wir ursprünglich eine einheitliche Lösung angepeilt hatten. Doch nichts hat uns wirklich überzeugt, weder die schwarzen Bolero-Jacken noch irgendwelche Blusen.» Bei den Gästen findet die Kleidervielfalt guten Anklang, wobei auch Zurkinden seine No-Gos hat: «Verwaschene Jeans und bunte Synthetik-Clogs würde ich als Chef nie tolerieren.»



TENUE-VORSCHRIFTEN IM HOTEL

WIE SAGE ICH ES DEM MITARBEITER?



Die Expertin: Lianne Fravi ist Psychologin FH, Dipl. Berufs- und Laufbahnberaterin, Dipl. Hôtelière-Restauratrice und Mitinhaberin von «Fravi & Fravi – für die Entwicklung von Menschen und Unternehmen».

www.fraviundfravi.ch

Vorschriften in Sachen Kleidung und Auftritt im Hotel sind ein Balanceakt: Einerseits soll die Individualität der Mitarbeitenden gewährleistet sein, andererseits geht es darum, dem Hotel ein einheitliches Gesicht zu verleihen. «Hotelier» sprach mit der Hotelberaterin und Personalfachfrau Lianne Fravi über das vermeintliche Dilemma.

FRAGE: Wie umfassend sollen oder dürfen Kleider- und allgemeine Auftrittsvorschriften sein? Gibt es eine Grenze, wo Sie sagen würden: Das geht zu weit! Gehört zum Beispiel die Länge der Fingernägel dazu?

ANTWORT: Die Auftrittsvorschriften der UBS waren ja vor einigen Wochen in der Presse ein Gesprächsthema. Die Bank hielt in einem ausführlichen Dresscode-Dokument sehr genau und detailliert fest, wie die Mitarbeitenden sich anziehen hätten. Dazu gehörten auch Weisungen, welche die Farbe von Unterhose oder BH, die Länge des Bartes oder die Art und Weise, wie

geschminkt, frisiert und parfümiert werden soll, betrafen. Ich meine, dass wir in der Hotellerie und Gastronomie kein 44-seitiges Dokument benötigen! Wir benötigen auch keine Weisungen, die stark in die Persönlichkeitsrechte des Mitarbeitenden eingreifen. Aber gewisse Richtlinien und Empfehlungen in Bezug auf Ober- und Unterbekleidung sowie auf eine gepflegte Erscheinung (zum Beispiel Haare/Frisur) sind durchaus angebracht. Denn die Mitarbeitenden in der Hotellerie und Gastronomie haben eine Repräsentationsfunktion. Sie tragen mit ihrer Persönlichkeit und mit ihrem Auftreten zum Image des Unternehmens bei. Ihre Funktion im Unternehmen wird so auch nach aussen erkennbar. Die meisten Hotel- und Gastronomiebetriebe haben aus diesem Grund ihre eigenen Uniformen.

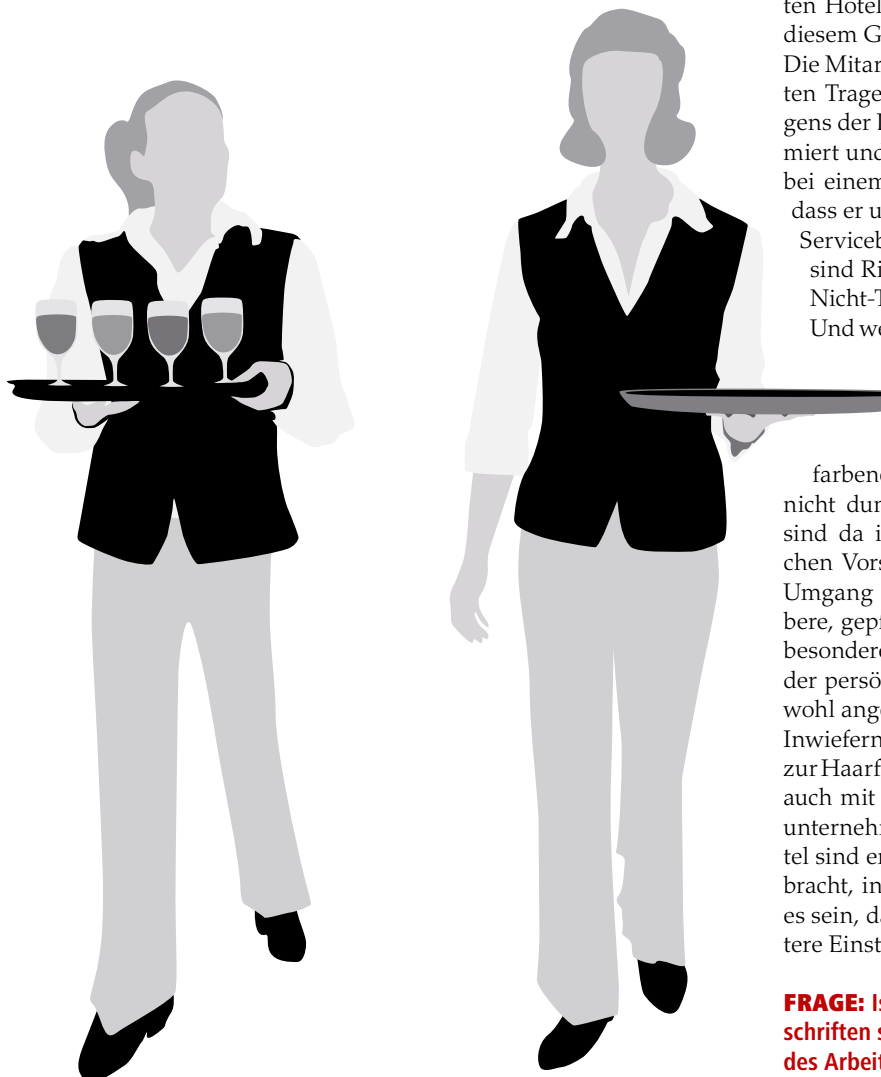
Die Mitarbeitenden sollten bezüglich des korrekten Tragens und allenfalls bezüglich des Reinigens der Dienstkleider gut und umfassend informiert und geschult werden. Bei einem Koch und bei einem Kellner macht es zum Beispiel Sinn, dass er unter seiner Kochjacke oder unter seiner Servicebluse ein Hemd trägt. Bei den Damen sind Richtlinien in Bezug auf das Tragen oder Nicht-Tragen von Strumpfhosen angebracht.

Und wenn nun die Serviceuniform weisse Blusen für die Damen vorschreibt, ist es sicherlich nicht unangebracht, wenn die Hotelleitung die Frauen darauf hinweist, dass sie haut-

farbene oder helle Unterwäsche tragen und nicht dunkelblaue oder geblünte. Andererseits sind da in unserer Branche auch die gesetzlichen Vorschriften im Zusammenhang mit dem Umgang mit Lebensmitteln zu beachten. Saubere, gepflegte Hände und Fingernägel und insbesondere die Beachtung und strikte Einhaltung der persönlichen Körperhygiene sind dann sehr wohl angebracht.

Inwiefern ein Betrieb Vorschriften machen möchte zur Haarfarbe oder zu Piercings im Gesicht, hängt auch mit der Art des Gastronomie- oder Hotelunternehmens zusammen. In einem Luxushotel sind entsprechende Vorschriften sicher angebracht, in einer trendigen Bar in der Stadt kann es sein, dass die Führung durchaus eine tolerantere Einstellung hat.

FRAGE: Ist es sinnvoll, die Auftrittsvorschriften schriftlich abzugeben – als Bestandteil des Arbeitsvertrages?



ANTWORT: Ja, derartige Kleidervorschriften können in unserer Branche durchaus zum Bestandteil des Arbeitsvertrages gemacht werden. Am besten werden sie als Reglement formuliert und dann abgegeben. Ich gehe davon aus, dass es ein Personalreglement gibt, in dem die allgemeinen Bestimmungen aufgeführt sind. In diesem Reglement sollte auch ein Hinweis enthalten sein, dass der Arbeitgeber jederzeit Weisungen und Reglemente erlassen kann, die Bestandteil des Arbeitsvertrags sind oder werden. Wo besondere Form-/Gültigkeitserfordernisse zu beachten sind, würde das in dieser Form aber sich nicht genügen und man müsste die Sache entsprechend im Arbeitsvertrag regeln. Kleidervorschriften gehören aber nicht zum Arbeitsvertrag und können gut im Rahmen eines Reglements einseitig vom Arbeitgeber erlassen werden.

FRAGE: Nehmen wir die folgende Situation in einem Luxushotel an: Eine langjährige Mitarbeiterin weigert sich, die neue Uniform zu tragen. Kann sie das?

ANTWORT: Man fragt sich, warum sich die Mitarbeiterin denn bloss weigert, die neue Uniform zu tragen? Gibt es triftige Gründe (zum Beispiel gesundheitlicher Art)? Wenn nicht, dann muss sie sich den Weisungen des Arbeitgebers beugen und die neue Uniform tragen. Sie sollte zunächst mit einer Fristangabe mündlich verwahrt werden. Trägt sie die neue Uniform nicht oder nur unregelmässig, kann sie in einem nächsten Schritt schriftlich verwahrt werden.

In diesem Schreiben sollte man festhalten, dass sie sich den Weisungen des Arbeitgebers ungerne widersetzt. Weiter sollte klar deklariert werden, dass die betreffende Mitarbeiterin ab sofort die neue Uniform zu tragen und die alte abzugeben hat. Falls dies bis zum angegebenen Termin nicht geschehe, habe sie mit rechtlichen Konsequenzen zu rechnen. Oder wenn man ohnehin gerade Klartext reden möchte (was ich sogar empfehlen würde), dann sollte erwähnt werden, dass die Mitarbeiterin im Falle der Weigerung die Kündigung erhält.

FRAGE: Ein Servicemitarbeiter wechselt zwar täglich sein Hemd, riecht aber trotzdem unangenehm nach Schweiß. Welches wäre die richtige Vorgehensweise, um mit ihm dieses Problem zu lösen?

ANTWORT: In diesem besonderen Fall ist ein offenes Gespräch mit dem betroffenen Mitarbeiter unausweichlich. Er sollte einfühlsam, aber klar darauf aufmerksam gemacht werden, dass er nach Schweiß riecht und dass dies nicht gut kompatibel ist mit seiner Arbeit im Service. Informieren Sie sich über die Hintergründe der Schweißproduktion (Fachperson, Literatur, Internet). Schweiß besteht nämlich zu 99 Prozent aus Wasser und ist grundsätzlich geruchlos. Für den belästigenden Schweißgeruch sind häufig Bakterien und Hefepilze auf der Haut verantwortlich. Gemeinsam mit dem Mitarbeiter sollte nach möglichen Lösungen für das Problem gesucht werden. Folgende Massnahmen können in einem ersten Gespräch mit dem Mitarbeiter besprochen werden:

- Einhalten der täglichen Körperhygiene und Anwendung von Pflege- und Reinigungsprodukten.
- Die Möglichkeit, sich während des Service oder während des Tages zu waschen und das Tenue zu wechseln.
- Auswahl der Kleidung: Grundsätzlich locker sitzend, nicht eng anliegend; Unterhemd aus Baumwolle, Hemd aus Baumwolle (keine Kunstfasern); Socken täglich wechseln und waschen; (atmungsaktive) Schuhe tragen und diese regelmässig wechseln und auslüften lassen.
- Falls der Mitarbeiter seine Kleidung selber wäscht: Waschanleitung thematisieren, z. B. Unterwäsche mindestens bei 60 Grad waschen.

Halten Sie Ihre Vereinbarungen in einer Checkliste schriftlich fest und geben Sie Ihrem Mitarbeiter eine Kopie. Nach ein, zwei Wochen sollte erneut das Gespräch mit dem Mitarbeiter gesucht werden. Hat sich die Situation mit diesen Massnahmen verbessert, so sollte der Mitarbeiter positiv bestärkt werden. Hat sich die Situation nicht verbessert, kann der Mitarbeiter an eine Fachperson verwiesen werden. Es stellt sich in diesem Fall möglicherweise die Frage, ob die Ernährung, allfällige gesundheitliche Probleme oder die Einnahme von gewissen Medikamenten zur erhöhten Schweißproduktion und damit zur Geruchsbildung führen. Dann könnte der Mitarbeiter die Sache diskret mit einem Arzt besprechen. **H**

eco bar



Der Alleskönner.

Der elektronische Zimmersafe 30F Plus der höchsten Sicherheitsklasse für Notebooks, Videokameras, A4-Dokumente, etc. Mit Motorschloss, doppelter Notöffnung und Digitalanzeige. Interner Netzanschluss zur Aufladung des Notebook-Akkus (Option). Protokollausdruck der 300 letzten Manipulationen gewährleistet absolute Beweisführung im Streitfall (Option "Smart Box").

Verlangen Sie Unterlagen.

Als Generalvertreter für die Schweiz
vertreiben wir ausschliesslich Produkte von



EcoBar AG, Hirzenmattstr. 25, 5621 Zufikon

Tel. 056-831 90 80 Fax 056-831 90 91 e-mail: info@ecobar.ch