

Medieninformation:

Komplett erneuert und in neuem Glanz erstrahlt das Hotel Glockenhof in Zürich zum 100-Jahr-Jubiläum. Seit 2007 führt Direktor Matthias Sutter (49) das populäre Viersternhaus.

«Der Zimmerpreis wurde in 100 Jahren 100 Mal teurer.»



Matthias Sutter: erst der 6.
Hoteldirektor in 100 Jahren

100 Jahre Hotel Glockenhof – ein stolzes Jubiläum. Welche Überraschungen hat sich Ihr Unternehmen für diesen grossen Geburtstag ausgedacht?

Matthias Sutter: «Eine ganze Reihe. Es feiert nicht nur das Hotel Glockenhof ihr 100stes Jubiläum, sondern auch die Stiftung zum Glockenhaus, die Eigentümerin der Liegenschaft. Die gemeinsamen Festivitäten beginnen am Freitag, 20. Mai 2011 mit der Präsentation des Jubiläumsbuches. In der Folge feiern verschiedene Institutionen, die direkt mit der Geschichte des Hauses verbunden sind, wie der Cevi oder die Stiftung zum Glockenhaus und die Pfadfinder ihre eigenen Jubiläen. Weiter ist ein Tag der offenen Tür geplant, ein Tag

für die ehemaligen Mitarbeiter und ein Tag für Freunde, Nachbarn und Stammgäste. Jeden Abend, ca. 21.40 Uhr, erstrahlt der Innenhof in völlig neuem Licht und wird lebendig durch imposante Licht-Projektionen des Zürcher Künstlers Gerry Hofstetter.»

1911, als das Hotel eröffnet wurde, war Europa im Umbruch. Der Frieden zeigte Risse, es gärte in Libyen, Italien besetzte Tripolis, aber auch Marokko war in Aufruhr. In England wird König George V. gekrönt. Der Norweger Roald Amundsen erreicht als erster Mensch den Südpol. Und in Zürich wird am Sonntag, 23. Juni 1911 das Hotel Glockenhof eröffnet. Ist überliefert, welche Bedeutung diese Eröffnung damals für die Stadt Zürich hatte?

«An unserem Haus lässt sich die bewegte Zeitgeschichte der letzten 100 Jahre sehr gut nachvollziehen. Man muss sich das Bild nur einmal vorstellen: Das Hotel Glockenhof stand damals ausserhalb dem Stadtzentrum, rund herum Wiesen und Weiden. Es war mit Sicherheit ein Symbol für den Aufbruch und das Selbstbewusstsein der Stadt, denn heute liegen wir ja im Herzen von Zürich. 1911 war übrigens auch noch der Durchstich des Löttschberg-Eisenbahntunnels. Wenn man sich vorstellt, unter welchen Voraussetzungen die Menschen damals lebten und welche Leistungen sie erbringen mussten, dann kann man sich vor dieser Pioniergeneration eigentlich nur verneigen.»

Hätten Sie selber gerne damals gelebt?

«Ganz spontan: Nein. Ich bin ein Mensch, der gern im Hier und Jetzt lebt. Es ist ein Privileg, vor allem vor dem Hintergrund, dass die frühere Generation zwei Weltkriege mitmachen musste und manche von ihnen nicht wussten, wovon sie leben konnten.»

Welche Traditionen hält das Hotel Glockenhof bis heute hoch?

«Das Hotel Glockenhof war immer ein Beherbergungsbetrieb für Menschen aus allen möglichen Ländern und für alle Schichten. In den einfachen Zimmern wohnten zeitweilig auch Flüchtlinge, heutzutage sind es eher Touristen oder Business-Gäste. Geblieben vom alten Haus ist eigentlich nur die Hülle. Das Hotel Glockenhof wurde laufend erneuert und den Bedürfnissen der Zeit und der Gäste angepasst. Es war nie ein schriller oder lauter Bewerber im Markt, es gilt seit seiner Gründung vor hundert Jahren als stiller, sicherer Wert, der den Verdiensten seiner Begründer treu geblieben ist. Das Hotel ist immer eigenständig geblieben und geführt worden. Die Besitzer haben allen Versuchen und dem Werben grosser Hotelkonzerne standhalten können.»

Ein paar Fakten und Zahlen im Vergleich zu früher. Wieviele Zimmer, resp. Betten hatte der Glockenhof einst und wieviele sind heute?

«Früher waren es 90 Betten. Heute sind es 143 Betten in 91 Zimmern, was sich dadurch erklärt, dass in den frühen Jahren die obersten beiden Etagen nicht zum Hotelbetrieb gehörten; es waren dort Studentenzimmer eingerichtet.»

Und wie lautet das Verhältnis beim Personal?

«Früher beschäftigte das Hotel 43 Mitarbeiter, heute sind es 70 Mitarbeitende. Viele gehören seit Jahren zum Kernteam. Mit bis zu 12 Auszubildenden sind wir als Klein- und Mittelbetrieb führend in der Ausbildung von Fachkräften für Hotel und Gastronomie.»

Woher kamen damals die Gäste?

«Die Herkunft war immer unterschiedlich und abhängig von kriegerischen oder wirtschaftlich turbulenten Zeiten. Das Hotel gehört aber seit den Gründerjahren auf dem Platz Zürich zu den Häusern mit der stärksten Gästebelegung. Auch heute noch, wo viel mehr Anbieter auf dem Markt sind. Zwischen den Kriegsjahren war der Glockenhof oftmals Zwischenstation oder Notunterkunft für Flüchtlinge. 1939 wechselte sich das Bild der Gäste aufgrund der Landesausstellung, die in Zürich stattfand. Das Hotel verzeichnete damals eine Auslastung von 95%. Der Krieg brachte den Tourismus fast gänzlich zum Erliegen. Nach dem Krieg beherbergte der Glockenhof zeitweilig viele Angehörige der amerikanischen Armee, die auf Kosten der US-Regierung zu einem Erholungsurlaub in die Schweiz kamen.»

Woher kommen die Gäste heute?

«Die Gästeschar ist immer internationaler geworden. Die Mehrzahl unserer Gäste kommt heute zwar noch immer aus Deutschland und den benachbarten europäischen Staaten und den USA. Ein Trend macht sich bemerkbar: Vermehrt verzeichnen wir Besucher aus Indien, China oder Brasilien. An vierter Stelle in der Gästestatistik liegen heute bereits die Gäste aus den GUS-Staaten.»

Was kostete ein Zimmer damals – was heute?

«Der erste aus der Hotelgeschichte bekannte Zimmerpreis pro Nacht war drei Franken. Das Frühstück kostete damals 1.25. Zum Vergleich: Im Grand Hotel Dolder kostete ein Zimmer mit Vollpension zu jener Zeit zehn Franken. Heute ist der durchschnittliche Zimmerpreis bei 300 Franken. Rechne: Nach hundert Jahren kostet ein Zimmer hundert Mal mehr. Wir sind



mit diesem Preis unter den Viersternhotels im oberen Preissegment. Das hat mit der Qualität und den Dienstleistungen unseres Hauses zu tun, aber auch mit den grossen Investitionen, die in den letzten Jahren in die Totalerneuerung des Betriebes geflossen sind, ebenso mit seiner sehr guten Lage. Der Preis fürs Frühstück hat sich nicht verhundertfacht, das sei noch angemerkt, sonst würde es heute ja CHF 125 Franken kosten.»

Rentiert das Hotel Glockenhof für die Stiftung, welcher die Liegenschaft gehört?

«Rentabilität ist immer eine Frage des Massstabes. Weil wir kein börsenkotiertes Unternehmen sind, ist die Antwort ein klares Ja. Eine möglichst hohe Gewinnmaximierung ist nicht das Ziel der Stiftung zum Glockenhaus. Stiftungsräte haben in den meisten Fällen eine andere Optik als bei andern Häusern vielleicht Verwaltungsräte oder Aktionäre.»

Was ist das Geheimnis für die seit Jahren hohe Auslastung des Hotels Glockenhof?

«Kontinuität in allen Bereichen. Man ist hier nie stehen geblieben, hat Räume, Infrastruktur, sanitäre und elektrische Leitungen auf dem neuesten Stand gehalten und konnte darum auf dem Markt aktuell bleiben. Der Glockenhof hatte immer ein gutes Niveau und kann sich mit seinem Angebot immer wieder bei einem neuen Publikum empfehlen.»

Redet die Stiftung zum Glockenhaus, die ja christlichen Grundwerten verpflichtet ist, in Ihren Betrieb hinein, oder sind Sie in der Betriebsführung praktisch autonom?

«Es gehört wohl auch zu den Erfolgsgeheimnissen des Unternehmens, dass die Stiftung das Hotel immer als autonomen Betrieb angesehen hat. Man nützt sich, wo man sich nützen kann, es herrscht eine gute Kultur im gegenseitigen Geben und Nehmen. Natürlich ist der christliche Hintergrund der Stiftung beim Vermieten der Seminarräume zu respektieren. Eine Dessous- oder Bikiniparty hier zu veranstalten, das wäre wohl nicht in deren Sinne.»

Die Hotelgastronomie hat sich in den letzten Jahrzehnten stark verändert? In welche Richtung geht die Reise fürs Hotel Glockenhof?

«Die Hotelgastronomie hat nicht mehr den gleichen Stellenwert wie früher. Heute ist die Konkurrenz im kulinarischen Bereich riesig. Früher war das Hotelrestaurant in diesem Umfeld praktisch allein. Wir führen unser Restaurant Conrad seit Jahren immer mehr als Betrieb im Betrieb.»

Sie sind erst der sechste Hoteldirektor in der hundertjährigen Geschichte, 1999 als stellvertretender Direktor zum Glockenhof gekommen, seit Januar 2007 führen Sie das Vierstern-Stadthotel. Welches war Ihre grösste Herausforderung seither?

«Die Umbauten bei laufendem Betrieb waren immer wieder speziell. In den letzten zwölf Jahren wurde das Haus in mehreren Umbauetappen komplett saniert. In diesem Frühjahr kam auch noch die Hotelhalle mit der neuen Lobby dazu, die stark an die ursprüngliche Belle-Epoque Bauweise erinnert und sehr gut bei unseren Gästen ankommt.»

Aber jetzt ist bis auf Weiteres fertig umgebaut...?

«Nein. Es bestehen Pläne für den Garten und den Innenhof. Und auch das Restaurant Glogge-Egge, das vor elf Jahren umgebaut wurde, erhält bald ein Facelifting und damit ein neues Kleid.»

Ganz persönlich gefragt: Was gefällt Ihnen an Ihrer Tätigkeit als Direktor am Hotel Glockenhof?

«Die Konstanz, die von den Besitzern gelebt wird, ist vorbildhaft. Sie lässt uns Freiraum und eine eigenständige Arbeitsweise. Hier fühlt sich niemand als blosser Nummer in einem riesigen Hotelkonzern. Der Kontakt zu den Gästen, die Verantwortung, die Möglichkeit des Gestaltens, ja meine Tätigkeit entspricht noch dem alten klassischen Bild des Hoteldirektors. Das ist heute im Zeitalter der grossen Hotelketten eine Seltenheit.»

Wieviele Stunden pro Woche trifft man Sie in der Regel im Betrieb?

«Das habe ich nie genau ausgerechnet. Es dürften wohl Sechzigstunden-Wochen sein. Das Hotel ist zu meinem zweiten Daheim geworden.»

Bleibt da auch noch Zeit für etwas Privatleben?

«Ich habe das Glück, dass meine Lebenspartnerin unsere Branche kennt und entsprechend verständnisvoll ist. Uns bleibt noch genug Zeit für Sport und Reisen. Als begeisterter Marathon-Läufer war ich schon fünf Mal beim Züri-Marathon dabei. Dieses Jahr waren wir als ein Hotelteam wieder aktiv dabei.»

Ein eigener Fitnessraum fehlt dem Glockenhof bis heute?

«Das war ab und zu ein Thema, das aber stets verworfen wurde, weil wir in nächster Gehdistanz mit Holmes-Place und Kieser zwei tolle Fitnessklubs haben, die unsere Kunden benutzen dürfen.»

Ein Blick in die Zukunft– welche technischen Entwicklungen erwarten Sie, welche Trends sind in den nächsten Jahren angesagt?

«Das i-Phone-, resp. das i-Pad-Zeitalter hat ja erst begonnen. Da kommt noch einiges auf uns zu. Elektronische Buchungssysteme werden auch immer wichtiger, wir werden also wach bleiben und den Markt genau beobachten. Die Preise werden flexibler und werden sich saisonal verändern. Die Gestaltung der Zimmerpreise dürfte sich noch stärker der Nachfrage anpassen. Unsere grosse Stammkundschaft wird im Hotel Glockenhof aber immer mit einem fairen Preis rechnen können.»

Ein Hoteldirektor erlebt immer auch wieder eine lustige Anekdote, wollen Sie eine erzählen?

«Einmal fehlte einem Gast CHF 5000.--. Und sein Verdacht fiel zunächst auf Zimmermädchen, dann pauschal auf Portier, die Gouvernante, oder Mitarbeitenden der Reception. Es war eine ungeheuerliche Verdächtigung und eine unerträgliche Anspannung fürs gesamte Team. Zusammen mit dem Gast wurde das Hotelzimmer durchsucht. Doch das Bargeld blieb unauffindbar. Also habe ich mich selber an der Suche beteiligt: und siehe da: Zuunterst im Nebenfach des schönen Rollkoffers war das Notenbündel. Der Gast hatte sein Geld so gut versteckt, dass er selber nicht mehr wusste, wo. Und er war heidenfroh, als ich ihm das Bündel aushändigte. Wir aber auch. Die Freude war gross, als das Team ein fürstliches Trinkgeld von über dreihundert Franken erhielt.»