

Stete Detailverbesserungen gehören seit bald 100 Jahren zum Hotel Glockenhof. Zum soeben beendeten Umbau des Ostteils beantwortet Direktor Matthias Sutter häufige Fragen.

«Es ist schweizerischer geworden im Glockenhof!»

Matthias Sutter, seit über zehn Jahren sind Sie beim Glockenhof tätig. Zunächst als stellvertretender Direktor, seit 2007 führen Sie das Vierstern-Stadthotel. Wie viele Bauphasen haben Sie seither mitgemacht?



Matthias Sutter: «Fünf. Es begann vor acht Jahren mit dem Umbau des Restaurants «Gloggenegge», der verbunden war mit dem Öffnen der Frontfassade durch Fenster. 2003 hatten wir einen massiven Umbau im fünften Stock, 2005 wurden auf der zweiten bis vierten Etage 43 Zimmer völlig restauriert. Vor zwei Jahren dann das ehemalige Hotelrestaurant «Glogge-Stube» ins Restaurant Conrad verwandelt, das mit seinem Namen Wilhelm Conrad Füssli ehrt, den letzten Glocken- und Kanonengiesser, der hier

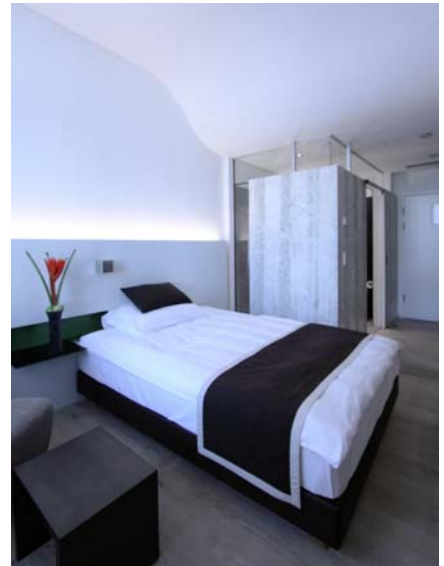
seinem Handwerk nachging. Und nun ist in bloss fünf Monaten bei laufendem Betrieb die gesamte Infrastruktur im Ostteil des Hotels ersetzt worden. Und weil dabei in den Bädern auch echte Valser-Quarzitplatten eingesetzt wurden, darf man ruhig behaupten: Es ist schweizerischer geworden bei uns. Und noch schöner!»

Warum eigentlich wurde stets in Etappen erneuert und nie in einem ganzen Wurf?

«Stiftungsrat und Geschäftsleitung waren der Meinung, dass wir den Hotelbetrieb aufrecht erhalten sollten. Einerseits, weil wir unserer grossen Stammkundschaft stets eine Unterkunft anbieten wollten. Andererseits aus Rücksicht auf das Team. Wir beschäftigen 60 Mitarbeitende, darunter sehr viele langjährige, verdiente Leute. Hätten wir den Betrieb für einen Generalumbau schliessen müssen, so wie das andere Stadthotels gemacht haben, hätten wir uns auch von Mitarbeitern trennen müssen.»

Können Sie einige Fakten zum Umbau bekannt geben?

«Fünf Monate lang arbeitete der Hotelbetrieb nur mit 56 Zimmern. Nach dem Umbau sind es 91 Zimmer. Die Wohnflächen einiger Zimmer sind grösser geworden, was auch den Klassifikationen der Schweizer Hotellerie für ein Vierstern-Superior-Haus entspricht. Aus 38 wurden neu 34 Zimmer. Der Eingriff in das Haus war massiv. Die bis zu 80jährige Infrastruktur im Ostteil wurde komplett ausgebaut. Alle Leitungen, Röhren, Wände, Böden, Bäder, alles wurde



ersetzt. Insgesamt wurden 8 Millionen Franken in die Modernisierung und die Erhaltung der Substanz gesteckt, ein Teil davon auch für die Renovation der Fassade.»

Aus welchen Mitteln wurden diese Investitionen bezahlt?

«Wie schon bei früheren Bauphasen konnte die Erneuerung des Ostteils aus Eigenmitteln realisiert werden. Das Hotel ist ja kein börsenkotiertes Unternehmen, es gehört der Stiftung zum Glockenhaus. Ausser dem Betriebs- und Personalaufwand fließen also kaum Gelder aus der Rechnung. So kann die Besitzerin die Immobilie laufend auf dem neusten Stand halten.»

Sind damit bis auf weiteres nun alle Umbau- oder Modernisierungspläne vom Tisch?

«Fast. Der Wandel der Zeit wird aber auch die Eingangshalle, die Parterrefenster und den Bereich der Réception nicht verschonen. Seit Jahren tragen wir auch Gedanken an eine



Umgestaltung des Gartens im Innenhofs mit uns. An Ideen, wie wir unser Produkt für die Kunden stetig weiterentwickeln können, fehlt es also nicht. Die Arbeit geht nicht aus. Und stete Detailpflege zeichnet ein gutes Hotel aus.»

Wie haben sich die Bedürfnisse der Kunden über die Jahre entwickelt?

«Stark. Die Anforderungen sind in den letzten Jahrzehnten markant gestiegen. Auch unsere Stammgäste verlangen grösseren Komfort. In den Zwanziger Jahren des letzten Jahrhunderts beispielsweise gab es auf jeder Etage nur gerade eine Dusche. Heute gehört zu jedem Zimmer ein gepflegtes Badezimmer. Das Hotel Glockenhof hatte darum früher mehr Zimmer, dafür kleinere und mehr Betten im Angebot. Bis in den Siebzigerjahren ging das ganz gut, der Glockenhof war als Gruppenhotel weit über alle Landesgrenzen hinaus bekannt. Einer meiner Vorgänger war ein Pionier für Touristengruppen aus dem Fernen Osten. Er holte viele japanische Gäste herein. Diese blieben zwar früher auch nicht viel länger als heutige Gäste, im Durchschnitt drei, vier Tage, , hatten aber andere Bedürfnisse. Viele unserer Businesskunden wollen ziemlich autonom bei uns logieren. Nicht nur das Internet hat vieles verändert. Noch vor dreissig Jahren gehörte ein Restaurant in einem Hotel zu den Grundbedürfnissen. Heute ist in allen Zimmern eine Kaffeemaschine oder die Klimaanlage zum Standard geworden. Und selbstverständlich gehören dazu auch alle aktuellen Anschlüsse an die Multimedia-Technologien.»

Thema Wirtschaftskrise?

«Ich denke, dass uns diese in der einen oder anderen Form auch treffen wird. Aber abschätzen wie stark, das können wir momentan noch nicht. Unsere Zimmerkapazität war durch die Bauarbeiten in den letzten Monaten ohnehin eingeschränkt. Wir sind aber zuversichtlich, dass wir mit den neuen Zimmern gute Argumente und Trümpfe bei unserer Kundschaft haben.»

Im Juni 2011 feiert das Hotel Glockenhof sein 100-Jahr-Jubiläum. Das Datum ist nicht mehr so fern, ahnen Sie schon wie?

«Im Detail natürlich nicht. Einige Aktivitäten werden jetzt entwickelt. Ein Buch über die Geschichte unseres Hauses ist am Entstehen. In den letzten Monaten hatten wir darum öfters Besuch von Historikern.»

Zum Schluss: Würden Sie ausnahmsweise etwas aus dem Nähkästchen plaudern und eine bunte Anekdote aus Ihrem Leben als Hoteldirektor erzählen?

«Viel Spektakuläres ist da – gottseidank – nicht darunter. Vielleicht diese? Von einem russischen Gast mussten wir einmal ein Pfand entgegen nehmen, weil er seine Rechnung nicht bezahlen konnte. Das Schöne an dieser Episode: Er hat dieses Pfand kurz darauf wieder eingelöst. Ein anderes Erlebnis mit einem liebenswürdigen Gast, das ganz speziell ist, darf ich sicher auch erzählen, ohne jemanden zu verraten. Dieser Gast reist nämlich stets mit fünf grossen Koffern an. In einem sind seine Kleider drin. Und in den andern vier – zum jeweiligen Erstaunen unserer Zimmermädchen – lauter Plüschtiere, mit denen er sein Zimmer dann dekoriert. Ein ganzes Zimmer voller Plüschtiere: Unglaublich, aber wahr.»

