

seminar.INSIDE

das Magazin für erfolgreiche Weiterbildung und Meetings

Fokus: Motivation



«Es gibt nichts Schöneres
als die funkelnden Augen
meiner Gäste.» Urs Karli, Hotelier

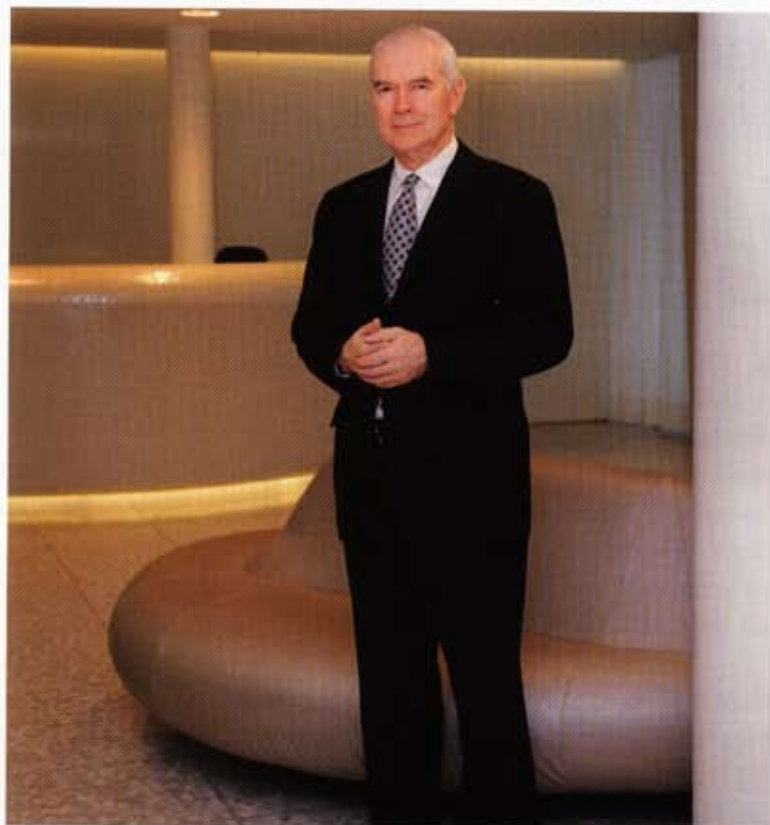
Erfolgstipps: Von Trainern, Coaches und Seminaranbietern

Meetings: Die besten Tagungslokalitäten und Seminardestinationen

Gesundheitsmanagement: Absenzprävention wirksam managen

Support: E-Learning ist mehr als nur ein Lerninstrument

Coverstory



«Es gibt nichts Schöneres als die funkelnden Augen meiner Gäste.»

Urs Karli, Hotelier, Hotel Astoria Luzern

Hotelier Urs Karli, der perfekte Gastgeber mit feinem Gespür für Trends und Entwicklungen, bezeichnet sich selbst als echten Hotel-Freak. Seine Vision einer Verbindung von Architektur, Kulinarik und Entertainment auf höchstem Niveau ist eine unvergleichliche Erfolgsgeschichte. Mit seinem Konzept hat Karli speziell den Luzernern, aber auch der restlichen Schweiz die Welt ein grosses Stück näher gebracht – und ganz neue Massstäbe in der Schweizer Hotel- und Gastro-Szene gesetzt.

Seite **6**

«Es gibt nichts Schöneres als die funkelnden Augen meiner Gäste.»

Hotelier Urs Karli, der perfekte Gastgeber mit feinem Gespür für Trends und Entwicklungen, bezeichnet sich selbst als echten Hotel-Freak. Seine Vision einer Verbindung von Architektur, Kulinarik und Entertainment auf höchstem Niveau ist eine unvergleichliche Erfolgsgeschichte. Mit seinem Konzept hat Karli speziell den Luzernern, aber auch der restlichen Schweiz die Welt ein grosses Stück näher gebracht – und ganz neue Massstäbe in der Schweizer Hotel- und Gastro-Szene gesetzt.

Auf dem Visitenkärtchen steht ganz dezent Urs Karli, Hotelier. Dahinter versteckt sich allerdings weit mehr, es lässt sich aber nicht wirklich in Worte fassen. Karlis Hotels und Szenen-Lokale in der Luzerner Neustadt haben ein klares Qualitäts-Bekenntnis: Wir wollen die Besten sein. Dokumentiert wird dies mit «THE LEADING FIRST-CLASS HOTEL» auf dem Visitenkärtchen unter dem Hotelnamen Astoria. Ebenfalls vermerkt sind die architektonischen Väter und Designer des einzigartigen Bauwerks – Herzog & De Meuron. Eine unglaubliche Verschmelzung von Kompetenzen, vermerkt auf einem kleinen Stück Papier, ganz bescheiden, und doch so erfolgreich.

Das Feuer der Motivation

Obwohl Urs Karli die Szene irgendwie wachgerüttelt hat, sieht er sich persönlich nicht als Einstein der Hotel-Welt: «Eigentlich habe ich nichts Neues erfunden. Ich habe nur die Hausaufgaben richtig gemacht und die Zeichen der Zeit früh erkannt.» Im gleichen Atemzug jedoch gibt der umtriebige Hotel-Manager auch unumwunden zu, innerlich immer wieder neu zu Höchstleistungen getrieben zu werden. Sein Fazit dieser persönlichen Triebfeder: «Den Beruf des Hoteliers kann man zwar lernen, die Berufung dazu, das Bauchgefühl, allerdings nicht.» Und in diesem Punkt ist der Chef auch mit seinem Team unbarmherzig: «Ich muss das Feuer spüren. Nur so können die Funken auf unsere Gäste überspringen.» Und alle verstehen Karlis Sprache, die sich hin zu den Richtlinien für Mitarbeitende niederschlägt: «Geh rein und lächle, egal was passiert.» ist da zum Beispiel vermerkt. Dahinter verbirgt sich das uneingeschränkte Bekenntnis des Gastgebers, das Wohl-Sein seiner Klientel

alles, aber auch wirklich allem unterzuordnen.

Hohe Ansprüche an das Personal

Urs Karli ist als Patron über rund 300 Angestellte quer durch alle Altersschichten und verschiedene Nationalitäten höchstpersönlich für die Qualitätssicherung in allen Bereichen zuständig. Als Besitzer hat er den Vorteil, die Richtung vorgeben und Entscheide schnell, unbürokratisch und in Eigenregie fällen zu können. So

muss er auch nie Kompromisse eingehen, die nach eigenen Angaben ohnehin nur der Qualität abträglich wären.

Seine Unternehmen sieht Karli als geschlossenen Kreislauf: «Das beste Lokal mit den besten Mitarbeitern und den besten Gästen generiert die besten Umsätze – so einfach ist das.» Das höchste Level zu erreichen und auch zu halten heisst aber auch kämpfen, heisst Einsatz total – und zwar für alle. Dass ein von Urs Karli unterzeichnetes Arbeitszeugnis gleich-



sam die Welt bedeutet und viele Türen in Betrieben rund um die Welt öffnet, ist sich ein Grossteil des Personals bewusst – und für beide Seiten eine echte Win-Win-Situation. Personalprobleme halten sich denn auch in Grenzen. «Wer arbeitet nicht gerne im besten Betrieb und ebnet sich so den Weg zum beruflichen Erfolg», so die rhetorische Frage, «und interne Motivationsprogramme sind deshalb auch überflüssig.»

Angestellte erhalten auch die Chance zur internen Job-Rotation. So erhalten sie in neuem Umfeld die Gelegenheit, das Erlernte umzusetzen und Neues dazu zu lernen. Diese Lösung ist allerdings auch nicht ganz uneigennützig. «Es liegt mir fern, die besten Leute auszubilden und diese an meine Mitbewerber zu verlieren. Daher ist mir ein offenes, ehrliches und vertrauensvolles Verhältnis zu meinen Angestellten auch so wichtig.»

Bei Neueinstellungen gibt das Zeugnis zwar Auskunft über die absolvierte Lehre oder Schule. Ob eine Bewerberin, ein Bewerber schliesslich das geforderte Rüstzeug überhaupt mitbringt und Top-Leistungen auch abrufen kann, zeigt sich gemäss Karli aber erst im harten Alltag. «Grundsätzlich muss ich schon einmal ein gutes Bauchgefühl haben und den

Urs Karli – ein Tausendsassa in der Szene

Urs Karli wuchs als Wirtesohn in Solothurn auf. Nach einer Kochlehre absolvierte er mit 22 die Hotelfachschule. Nach Jahren der beruflichen Weiterbildung, insbesondere in London und Paris, kam er mit 27 Jahren zurück in die Schweiz und übernahm den Direktorenposten des Hotels Astoria. Mit 40 wurde er dessen Besitzer – der Beginn einer steilen Karriere. Heute betreibt Karli die Luzerner Hotels Astoria, Schiller und The Hotel, die Restaurants Mekong, Bam Bou, Thai Garden, Latino, La Cucina und Pacifico, die Bars The Lounge, Penthouse, Blue, Casablanca und Coffee Shop sowie den Pravda Club.

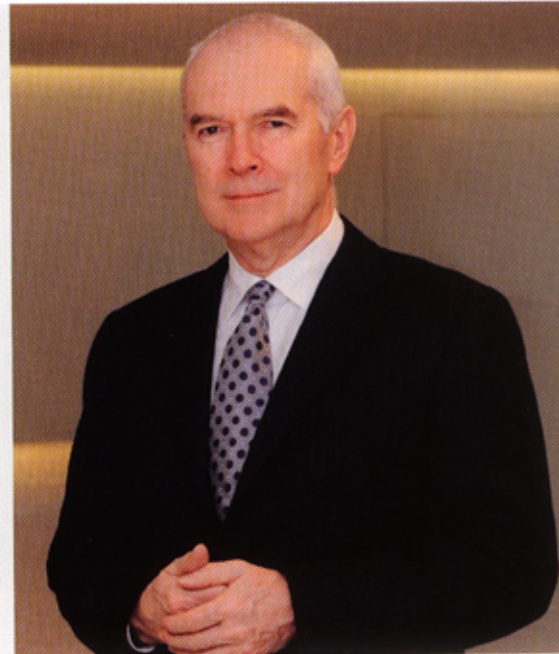


Foto Boris Bürgisser

«Virus Gastlichkeit» spüren, mit dem jemand infiziert ist.» Das ist der stete Antrieb, der zwingend gefordert wird.

Stimmung mit allen Sinnen wahrnehmen

«Viele Hoteliers verkennen die heutige Situation: der Hotelgast möchte verwöhnt werden, und zwar auf allen Ebenen. Daher war es für mich so entscheidend, das Hotel einer architektonischen Perle gleichkommen zu lassen. Dies ist der erste prägende Eindruck, beim Hotel Astoria, in enger Verbindung zu den Architekten Herzog & De Meuron, die auch im Ausland für sich sprechen und für Inspiration, Innovation und Perfektionismus stehen». Ein besseres Marketing-Instrument kann sich Urs Karli überhaupt nicht vorstellen. Auch beim The Hotel war mit Jean Nouvel, Stararchitekt und letztjähriger Pritzkerpreisträger, ein weltbekannter Künstler am Werk. Dass zum Beispiel ein The Hotel in den Dimensionen gegenüber einem KKL Luzern einem Gartenhäuschen gleichkommt, ist dem Hausherr Urs Karli zwar bewusst. Dennoch ist er überzeugt, dass eine solche Aufgabe für jeden auch noch so berühmten Architekten einer ganz besonderen Herausforderung gleichkommt. Und das Ergebnis spricht Bände.

Gäste aus aller Welt finden heute den Weg in Karlis Hotels, in welchen Kulinarik und Entertainment einen extrem hohen Stellenwert haben. Der Chef möchte die Leute einfach nur begeistern und als perfekter Gastgeber wahrgenommen werden. Standen früher die reinen Übernachtungen im Mittelpunkt, verbunden mit der Frage beim Concierge über den

kürzesten Weg zum Italiener, so haben sich heute die Werte in Richtung Qualität (qualifizierte Punkte in Gastro-Führern), Sicherheit im Ausgang, hohe Ansprüche, Parking und Zeit geändert. Das Inhouse-Totalangebot ist gefragt.

Beta-Tester und Chef in Person

Karlis Augen entgeht nichts. Wenn bei seinen Rundgängen der prüfende Blick durch die Räume gleitet, fühlt er die Stimmung seiner Gäste. «Wenn ihre Augen funkeln, sagen sie mir ganz leise danke – danke für das tolle Ambiente, die tolle Bedienung, das tolle Essen, danke für unvergessliche Momente. Genau solche scheinbare Kleinigkeiten sind es, welche mir immer wieder den nötigen Kick geben, noch weiter in grossen Dimensionen zu denken, Trends aufzuspüren und diese zum richtigen Zeitpunkt in das bestehende Konzept zu integrieren.» Daher sind Reisen ins Ausland für Karli auch nicht reine Erholungsaufenthalte. «Nur vor Ort kann man die Welt und was abgeht richtig spüren.»

zum Autor: Urs Tiefenauer ist Autor/Texter und wohnt in Weinfelden.



ASTORIA

THE LEADING FIRST-CLASS HOTEL
LUCERNE SWITZERLAND
DESIGN HERZOG & DE MEURON

Hotel Astoria
Pilatusstrasse 29
6002 Luzern
Tel.: +41 41 226 88 88
Fax: +41 41 226 88 90
info@astoria-luzern.ch
www.astoria-luzern.ch
www.the-hotel.ch