

Gelebte Herzlichkeit ist der Schlüssel zum Erfolg

Das Hotel des Balances in Luzern gehört zu den Top-Hotels der Region Zentralschweiz.

Der Schlüssel zum Erfolg: eine einmalige Lage, ein Gesamterlebnis für die Gäste und eine gelebte Herzlichkeit des Personals.

«Lage, Ausstattung, Gastronomie und Service. Das sind sicher die Schlüsselfaktoren zu unserem Erfolg», sagt Peter E. Büsser, CEO des Hotel des Balances an der Reuss in Luzern. «Aber die Reihenfolge müsste eigentlich anders lauten. Die Herzlichkeit des Personals steht an erster Stelle.» Peter E. Büsser spricht bewusst von Herzlichkeit, nicht von Freundlichkeit oder bloss Höflichkeit. Von aufgesetzter, gespielter Freundlichkeit hält er schon gar nichts. Da kennt er keine Kompromisse. «Die Gäste müssen sich von der ersten Sekunde an bei uns willkommen und zu Hause fühlen.» Peter E. Büsser lässt es sich denn auch nicht nehmen, bei vielen Neuanstellungen ein Wort mitzureden. «Ich muss spüren, dass eine Person ihren Beruf liebt und dass sie die Gäste gern hat.»



Das Hotel des Balances in der Luzerner Altstadt gehört seit Jahren zu den Top-Hotels der Region.

Bild: PD

Langjähriges Team

32 Prozent der Gäste des Hotel des Balances kommen aus der Schweiz, 20 Prozent aus den USA, 10 Prozent aus Deutschland und rund 8 Prozent aus den EU-Ländern. Viele kommen immer wieder, sind treue Stammgäste. Das hat wiederum viel mit dem Personal zu tun. «Zwischen den Angestellten und den wiederkehrenden Gästen baut sich eine Beziehung auf», so Peter E. Büsser. «Deshalb ist es auch wichtig, dass wir eine geringe Personalfuktuation haben. Das erreichen wir mit der Wertschätzung, die wir unseren Angestellten entgegenbringen, und der Übertragung von Verantwortung.» Der Direktor geht mit dem guten Beispiel voran. Seit 29 Jahren steht

er an der Spitze des Hauses. Und das mit grossem Erfolg.

Einmalige Lage

Die Zimmerbelegung beträgt 80 Prozent. Das ist eine unglaubliche Zahl, wenn man weiss, dass der schweizerische Durchschnitt bei etwas über 40 Prozent liegt. Was ist das Geheimnis dieses Erfolgs? Peter E. Büsser lächelt: «Ein Geheimnis steckt nicht dahinter. Wir müssen konstant hohe Qualität bei der Einrichtung, beim Service und beim Essen bieten. Dies mit Mitarbeitern, die ihren Job und die Menschen lieben. Das Gesamterlebnis für den Gast muss stimmen.» Einen weiteren Erfolgsfaktor kriegt das Hotel des Balances praktisch geschenkt: seine zentrale Lage mitten in der Altstadt an der Reuss, mit dem nahen See und der herrlichen Aussicht auf die Berge.

Damit das konstant hohe Niveau gehalten werden kann, erneuert das Hotel laufend seine Infrastruktur, seine Technik und die Ausstattung der Zimmer. Vor kurzem hat man rund zwei Millionen Franken in die Renovation der Fassade investiert. Mit ihren herrlichen Malereien dürfte sie zu den meistfotografierten Fassaden der Stadt zählen. Die nächste geplante Investition betrifft die Klimaanlage. Das Hotel des Balances, das sich im Besitz einer Familien-AG befindet, finanziert alle seine Erneuerungsprojekte selbst – ohne Bankkredite. Im vergangenen Jahr erwirtschaftete das Hotel einen Umsatz von 9,5 Millionen Franken. 30000 Logiernächte trugen 45 Prozent zu diesem Ergebnis bei, die anderen 55 Prozent stammen aus dem Restaurant und von der Bar. Mit der erzielten Rendite ist Peter E. Büsser sehr zufrieden.

Top-Bewertungen

Das Hotel des Balances betreibt keine Werbung. Die hohe Qualität des Hauses in allen Bereichen spricht für sich selbst respektive findet ihren Niederschlag auf den Bewertungsportalen. Bei allen Portalen wird das Hotel unter den fünf besten der Stadt geführt. Das Restaurant belegt bei Tripadvisor den ersten Platz. Beliebt ist es sowohl bei Business-Gästen – sie machen einen Anteil von 40 Prozent aus – als auch bei den Touristen, die zum Vergnügen nach Luzern reisen. Peter E. Büsser ist nicht nur mit den Zahlen seines Hauses, sondern auch mit der Destination Luzern sehr zufrieden. «Die Stadt Luzern hat einen enormen Aufschwung erlebt und an Attraktivität gewonnen. Die Gäste finden praktisch die Vorzüge der gesamten Schweiz auf kleinem Raum vereint.»