



Personalmangel

## «Champions im Dienst der Nachwuchsarbeit

3

### Porträt

WHV-Direktor Patrick Bérod geht in Pension

4

### Schwerpunkt

Massnahmen zur Personalbeschaffung für den Winter

9

### Praxis-Tipps

Neues Tool im Kampf gegen Verschwendung

6

### Gemeinsam

GV in Verbier



## Packen Sie die Chance!

Liebe Kolleginnen und Kollegen

Es ist eine Binsenwahrheit: Aufwand und Ertrag müssen in einem vernünftigen Verhältnis zueinander stehen. Dies gilt für die tägliche Arbeit im Hotel wie auch für die Verbandsarbeit.

In den letzten Monaten und Jahren habe ich das Gefühl, dass sich immer mehr Kolleginnen und Kollegen nur noch um das – unberechenbar werdende – Tagesgeschäft kümmern und die langfristige Planung etwas vernachlässigen. Kurzfristig ist dies angenehmer – und wirkt in der aktuell so unsicheren Zeit beruhigend. Langfristig schadet dies aber. Und auch unser Verband leidet darunter, dass sich immer weniger Mitglieder aktiv einbringen.

Bei HotellerieSuisse gestalten wir trotzdem immer mehr Angebote, die Euch Mitglieder einen direkten Nutzen bringen und sich oft in barer Münze auszahlen.

- Du bildest einen Lehrling aus? Dann schenken wir Dir ein paar hundert Franken.
- Du möchtest dich beraten lassen? Wir haben ein Programm, das Dir einen Berater für eine Woche kostenlos zur Verfügung stellt.
- Du digitalisierst Deinen Betrieb weiter? Der Staat Wallis unterstützt Dich dabei mit bis zu 4000 Franken.

**HotellerieSuisse bietet Hilfen an, um die Zukunft der Branche zu sichern. Ich würde mir wünschen, dass die Mitglieder diese nutzen.**

Ich wünsche mir nur, dass noch mehr von Euch diese Angebote nützen. Es sind übrigens nicht nur Angebote für die Hotels in Zermatt oder Verbier, sondern auch für die kleinen Familienbetriebe, die etwas versteckter in unserem Kanton einen super Service anbieten.

Wenn unser Verband Euch also Vorschläge unterbreitet, dann prüft diese und packt Eure Chance! Es ist zu unser aller Nutzen: Denn ein Verband mit aktiven Mitgliedern kann viel glaubwürdiger auftreten und die Interessen der Branche im Kanton und im Bund vertreten.



Euer Präsident  
**Markus Schmid**

## Rose und Kaktus

**In den vergangenen Monaten hatten einige Entscheide Auswirkungen auf unsere Branche – im Guten wie im Schlechten. Werfen wir einen Blick zurück auf jene Punkte, die uns geärgert (Kaktus) oder gefreut (Rose) haben.**



### an jene Hoteliers, die keine Lernenden ausbilden

Es ist ein leidiges Problem, das sich durch die Covid-Krise akzentuiert hat: Im Wallis fehlen noch immer Ausbildungsbetriebe in der Hotellerie. Nicht-ausbildende Betriebe mögen mangelnde Zeit oder fehlende Ressourcen als Grund vorschieben. Doch ohne Nachwuchs kein Personal und kein Know-how-Transfer... Bleibt zu hoffen, dass der bestehende Arbeitskräftemangel mehr Walliser Hotels dazu veranlasst, junge an der Branche interessierte Menschen einzustellen und zu motivieren.



### an den National- und Ständerat für die Unterstützung der Lex Booking

Endlich! Nun dürfen Hotels ihre Zimmer auf der eigenen Website zu günstigeren Konditionen anbieten als auf Booking.com und Co. Nach dem Nationalrat im März stimmte im Juni auch der Ständerat dem Verbot aller Paritätsklauseln zu, die den Hotels von den Buchungsplattformen aufgezwungen werden. Das Verbot wird in einem neuen Artikel des Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb verankert. Nach Inkrafttreten des Gesetzes erlangen die Hotels wieder die Freiheit, ihre Konditionen und Verfügbarkeiten selbst zu bestimmen. Für unsere Branche ist das ein Sieg – nach 6-jährigem politischen Ringen für einen faireren Wettbewerb.



### an unsere Walliser Nationalräte, die sich für zusätzliche Mittel zur Förderung der Schweizer Weine eingesetzt haben

Dank der Entwicklung des Önotourismus profitiert unsere Branche direkt von der Kommunikationsarbeit rund um die Schweizer Weine. Der jüngste Entscheid des Nationalrats, die Fördermittel zu verdreifachen, ist daher eine ausgezeichnete Nachricht. Um die Schweizer Weine im internationalen Wettbewerb zu unterstützen, wird der Bundesbeitrag auf 9 Millionen Franken aufgestockt. Ein stärkeres Marketing soll zudem aufzeigen, dass Schweizer Weine vielfältig und umweltfreundlich sind.



### an die 71,5 % Schweizerinnen und Schweizer, die am 15. Mai für die Erweiterung der Frontex-Aufgaben gestimmt haben

Die Unterstützung für Schengen-Frontex erweist sich als deutliches «Ja» zur Reisefreiheit und zu einer konstruktiven Europapolitik. HotellerieSuisse und zahlreiche Tourismusverbände zeigen sich über das Ergebnis sehr erfreut, denn es stellt sicher, dass das Visumverfahren für Touristen aus Fernmärkten in vereinfachter Form beibehalten wird. In diesem Ergebnis widerspiegelt sich auch der Wille, die Beziehungen der Schweiz mit der EU nach Abbruch der Verhandlungen über die institutionellen Rahmenabkommen zu sichern. Weitere Hemmnisse im EU-Dossier hätten den erleichterten Zugang zu Gütern und qualifizierten Arbeitskräften aus Europa gefährdet.



## Wechsel in der Direktion

# «Unser Image bei der Politik hat sich verbessert»



**Patrick Bérod verlässt die Direktion des WHV auf Ende August 2022 – nach 18 Jahren im Dienste der Walliser Hoteliers. Zum Zeitpunkt seiner Pensionierung blickt er auf ein paar Höhepunkte seiner Amtszeit zurück.**

### **Worauf sind Sie besonders stolz, wenn Sie über Ihre Tätigkeit im WHV sprechen?**

Patrick Bérod: Auf die Hotel-Kooperationsprojekte, die für die Zukunft der Branche unverzichtbar sind. Der WHV hat sie in die Wege geleitet. Wir haben die Betriebe coacht, mit Erfolgen in Grächen, Aletsch und im Lötschental. Solche Kooperationen sind im Wallis unerlässlich, denn zahlreiche Familienstrukturen verfügen nicht über die Ressourcen, sich um alle Belange zu kümmern. Ich halte viel vom Kooperationsprojekt Hotel Valais Wallis, das eine gute Lösung für die Finanzierung und Professionalisierung unserer Branche darstellen würde.

### **Was hat Ihnen in all den Jahren am meisten Freude bereitet?**

Was mich in meiner Funktion wirklich erfüllte, war die Unterstützung, die wir den Hoteliers bieten konnten – und ihre Wertschätzung. Dank der Arbeit meines Teams und dem Engagement unseres Präsidenten waren wir stets zur Stelle, um nach Lösungen zu suchen und zu helfen. Das zeigt, dass

unser Verband seine unterstützende Rolle wahrnimmt und die Branche in Problemsituationen auf ihn zählen kann.

### **Gibt es auch etwas, das Sie bedauern?**

Dass ich es vielleicht nicht immer geschafft habe, die Mitglieder so zu mobilisieren, wie ich es mir eigentlich gewünscht hätte. Wie in vielen Organisationen ist der Verbandsgeist nicht mehr so ausgeprägt, und die Mitglieder sind individualistischer geworden.

### **Hat sich Ihre Lobbyarbeit auf dem politischen Parkett ausbezahlt?**

Ja, unser Image bei den Walliser Politikerinnen und Politikern ist deutlich besser geworden. Man nimmt uns ernst, schenkt uns Gehör und bringt uns Verständnis entgegen. Wir haben uns in zwei branchenweit relevanten Dossiers durchgesetzt: beim Tourismusgesetz und beim Baugesetz. Für die Zukunft bin ich optimistisch, denn mein Nachfolger Beat Eggel bringt 16 Jahre Grossrats-Erfahrung mit. Unsere Anliegen werden auch weiterhin Gehör finden!

## **Beat Eggel übernimmt die Geschäftsführung des WHV**

Beat Eggel wird ab September 2022 die Nachfolge von Patrick Bérod antreten. Der 45-jährige neue Direktor des WHV stammt ursprünglich aus Naters, ist in Nendaz aufgewachsen und dort heute wohnhaft. Den Mitgliedern wird er sich anlässlich der Generalversammlung vom 7. September in Verbier offiziell vorstellen (siehe Seite 11).

Der Kantonalvorstand des WHV hat Beat Eggel aufgrund seiner Erfahrung und seines soliden politisch-wirtschaftlichen Netzwerks gewählt. Durch seinen beruflichen Werdegang und sein Engagement in verschiedenen Verbänden erlangte er wertvolle Kompetenzen in den Bereichen Tourismus, Marketing und Politik.

Nach Abschluss der Schweizerischen Tourismusfachschule in Siders war er drei Jahre lang im Geschäftsbereich der Air France tätig. Danach arbeitete er acht Jahre als Marketing- und Kommunikationsbeauftragter bei Nendaz Tourismus. In den darauffolgenden neun Jahren war er Leiter für Marketing & Kommunikation bei der Reha-Klinik der SUVA in Sitten.

Beat Eggel kennt die Hürden der Tourismusbranche im Wallis und die damit verbundenen politischen Herausforderungen sehr gut. Er war während 16 Jahren im Grossrat aktiv (bis 2021) und amtierte dort unter anderem als Chef der Mitte-Fraktion.



*Beat Eggel kennt die Herausforderungen der Tourismusbranche im Wallis.*



## Personalmangel

# Ausbilden und innovativ sein!



Der Fachkräftemangel ist nach wie vor Problem Nummer eins unserer Branche. Doch es gibt konkrete Massnahmen, um qualifizierte Arbeitskräfte anzuziehen und zu binden. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele, die in Zusammenarbeit mit unserem Dachverband HotellerieSuisse entstanden sind.

## Lernende einstellen

### Unterstützung für Ausbildungsbetriebe

Die Lehrlingsausbildung ist der beste Weg, um die Zukunft der Branche zu sichern und die Attraktivität Ihres Hotels zu steigern. Der Kanton erteilt die Ausbildungsbewilligung. Nach der Anerkennung als Ausbildungsbetrieb erhalten Sie Unterstützung von HotellerieSuisse: Beratung beim Einstellungsverfahren, Beratungsgespräche und Telefonsupport, Informationsveranstaltungen, Vernetzung mit anderen Ausbildungsbetrieben.

### Den Lehrabbruch verhindern

Das Label «TOP-Ausbildungsbetrieb» zeichnet Unternehmen aus, die sich besonders für die hochwertige Ausbildung junger Lernender engagieren. Die Zertifizierung basiert auf hohen Qualitätsstandards und hilft den Ausbildnern, eine umfassende und gezielte Entwicklung der Lernenden auf fachlicher und persönlicher Ebene zu gewährleisten. Ziel ist es, Abbrüche und Branchenwechsel zu verhindern.

 **Anmeldung zum Erhalt des Labels auf [hotelleriesuisse.ch](https://www.hotelleriesuisse.ch).**

## Kostenlose Weiterbildung für Sie und Ihr Team

**Tipsy Online-Weiterbildung:** Das Internetportal [info.tipsy.com](https://info.tipsy.com) bietet über 700 Inhalte, die von Hotel- und Gastronomie-Experten erstellt wurden. Unbegrenzte Anzahl Konten pro Unternehmen. Online-Kurse in den Bereichen Service, Getränke, Gastronomie, Hotellerie, Business, Compliance und Management.

Besuchen Sie uns auf [tipsy.com](https://tipsy.com)



**Schulung mit den ritzy\*-Experten:** Das Walliser Programm ist immer auf dem neuesten Stand und hilft bei der Verwaltung Ihrer Personalressourcen und dem Erwerb neuen Wissens für Ihr Team. Die Kurse können in den Schulungsräumen von ritzy\* oder in Ihrer Destination durchgeführt werden.

Zu den neuen ritzy\*-Kursen, die ab Herbst verfügbar sind, gehören:

- Einfach zum eigenen Video-Interview (26. September)
- Influencer-Marketing der Zukunft (5. Oktober)
- Stars & Sternchen: Orientierung im Bewertungsjungle (24. Oktober)
- Sitzungen effizient leiten (21. November)
- Achtsamkeit – die neue Führungskompetenz (28. November)

Anmeldung über [ritzy.ch](https://ritzy.ch)

## Mitarbeitende binden

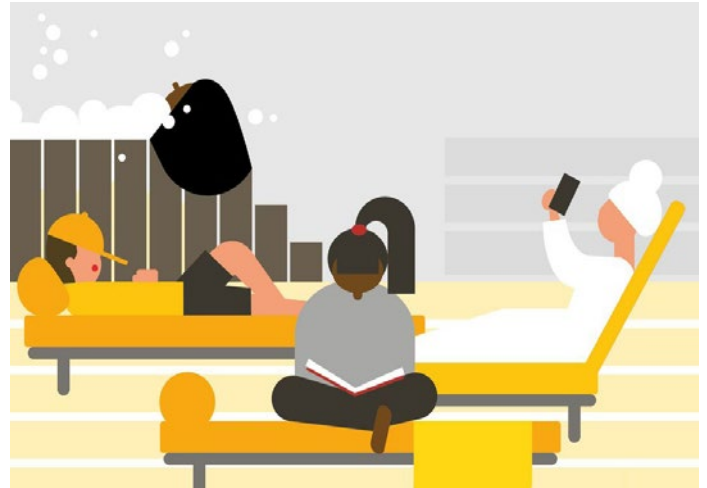
### Staffdeals: 50 % Rabatt auf Übernachtungen

Wussten Sie das? Wer in der Hotellerie arbeitet, profitiert von Vorteilen! Mit der Aktion «Staffdeals» kann man in Hotels in der ganzen Schweiz zum halben Preis übernachten.

### Wie Sie davon profitieren

- Wählen Sie auf [hotelleriesuisse.ch/staffdeals](https://hotelleriesuisse.ch/staffdeals) einen Wunschbetrieb aus.
- Über das E-Mail-Konto Ihres Hotels übermitteln Sie eine Buchungsanfrage entsprechend den Anweisungen von HotellerieSuisse und setzen die Personalabteilung oder die Geschäftsleitung in Kopie.

*Das Angebot gilt ausschliesslich für Mitarbeitende von HotellerieSuisse-Betrieben und ist nicht übertragbar. Die Vergünstigungen sind nicht mit anderen Angeboten kumulierbar. Das Hotel kann Ihre Buchungsanfrage z. B. aufgrund fehlender Verfügbarkeiten ablehnen.*



**swibeco\***

## Mehr vom Lohn. Für Sie und Ihre Mitarbeitenden.

Mit dem modularen Benefits-Angebot von Swibeco erhöhen Sie den Wert des Lohnes Ihrer Mitarbeitenden. Ganz einfach mit dauerhaften Einkaufsvorteilen bei zahlreichen Schweizer Top-Brands und individuell zugeschnittenen Lohnnebenleistungen, natürlich völlig steuerfrei. So gewinnen und halten Sie die besten Talente für Ihr Unternehmen.

Jetzt Einsparungen berechnen und Demo buchen.  
[www.swibeco.ch](https://www.swibeco.ch)

**25%**  
Rabatt für  
HotellerieSuisse  
Mitglieder.



## Personalmangel

# «Champions» im Dienst der Nachwuchsarbeit



Adélie Chatton ist Restaurantleiterin in einem Lausanner Lokal. Sie bildet Lernende aus und sitzt im nationalen Vorstand des Berufsverbands Service-Restaurations.



Marc Gay bereitet sich auf die Berufsmeisterschaften SwissSkills vor, wo die besten jungen Schweizer Berufsleute ausgezeichnet werden.

Hotel & Gastro-Union

**Adélie Chatton und Marc Gay gehören zu den Siegern der Schweizer Servicemeisterschaft. Sie wurde 2019 gekürt, er 2022. Die beiden erklären uns ihre Leidenschaft für den Beruf und wie sie diese an die Lernenden weitergeben**

### Was fasziniert Sie an diesem Beruf?

**Adélie:** Den Gästen ein echtes und authentisches Erlebnis rund um den gemeinsamen Tischgenuss zu vermitteln.

**Marc:** Der Kontakt mit den Gästen und die Kenntnis über die regionalen Erzeugnisse.

### Was hat Ihnen der Titel «Schweizer Service-Champion» gebracht?

**Adélie:** Ich wollte ein Netzwerk in der Branche aufbauen und mich nach meinem EFZ im Beruf weiterentwickeln: Dieser Titel öffnete mir viele Türen! Ich erwarb danach den eidgenössischen Fachausweis als Restaurationsleiterin. Mir boten sich viele Möglichkeiten in der Schweiz und im Ausland, doch ich entschied, im Café zu bleiben, in dem ich seit zehn Jahren arbeite. Meine Arbeitgeber glaubten immer an mich, und ich liebe diesen Ort.

**Marc:** Grosse Zufriedenheit, etwas Stolz, ... und auch einen gewissen Bekanntheitsgrad in der Schweiz sowie viele Kontakte, Termine, Einladungen zu Veranstaltungen usw. Ich wurde in meinem Betrieb zum Abteilungsleiter befördert, beschloss dann aber, das Unternehmen zu verlassen, um mich auf die Swiss Skills vorzubereiten mit dem Ziel, an den World Skills teilzunehmen.

### Wie erfüllen Sie Ihre Rolle als Botschafterin und Botschafter bei den Lernenden?

**Adélie:** Ich zeige ihnen, dass es Perspektiven und konkrete Möglichkeiten gibt, sich in diesem Beruf weiterzuentwickeln. Im Bereich des Service haben wir keine medienwirksamen Figuren wie bei den Köchinnen und Köchen. Junge Menschen brauchen Bezugspunkte, um sich zu entfalten, und sie schätzen den Austausch mit Fachleuten.

**Marc:** Ich ermutige sie, mit Lust und Leidenschaft zu arbeiten. Wir haben das Glück, einen sehr vielfältigen Beruf auszuüben, der viele Aufstiegsmöglichkeiten bietet.

### Was hält Ihrer Meinung nach junge Menschen davon ab, sich für die Hotel- und Gastronomiebranche zu entscheiden?

**Adélie:** Mangelnde Kenntnis: Viele wissen nicht einmal, dass es ein EFZ gibt und dass man sich ein echtes Know-how aneignen muss. Und natürlich die Arbeitszeiten ...

**Marc:** Seit Covid buchen die Gäste in letzter Minute, man muss immer flexibler sein. Der Personalmangel erhöht den Druck noch zusätzlich. Wir haben harte Arbeitszeiten, aber keinen Lohnausgleich dafür. Das ist für junge

Leute in der heutigen Zeit nur schwer zu akzeptieren.

**«Viele junge Menschen wissen nicht einmal, dass es ein EFZ gibt und dass man sich ein echtes Know-how aneignen muss.»**

Adélie Chatton

### Was müsste geschehen, um den Nachwuchs stärker zu motivieren?

**Adélie:** Ein besseres Gehör für die Lernenden. Die Berufsbildner sollten stets auf dem Laufenden sein und sich den Jugendlichen von heute anpassen. Es ist sehr wichtig, diese nicht zu vergraulen.

**Marc:** Verbesserte Kontrollen der Arbeitsbedingungen und eine Aufwertung unseres Berufs in der Öffentlichkeit. Man müsste die Kulissen unserer Arbeit näherbringen, über unser Know-how und unsere Rolle in der Gastronomie berichten.



## Kitro-System

# Weniger Foodwaste – mehr Gewinn

**Lebensmittel wegzuwerfen, bedeutet für Hoteliers spürbare finanzielle Einbussen. Ein neues Angebot hilft zu erkennen, wo Sie im Betrieb Lebensmittel verschwenden und wie Sie Ihren Foodwaste um bis zu 60 Prozent reduzieren können.**

Verwelktes Gemüse, abgelaufene Lebensmittel oder Essensreste von Gästetellern: Foodwaste verhindern ist das Ziel von Kitro – ein innovatives Analysesystem mit individueller Beratung des gleichnamigen Startups.

Kitro besteht aus einer Kamera, die einfach und schnell über einem Lebensmittel-Eimer installiert wird. Diese filmt das eingeschüttete Material, erkennt es als Pommes frites, Fleisch, Birchermüesli, Brot, usw., berechnet die Masse und hält den Zeitpunkt fest.

### Massnahmen je nach Abfallarten

Aus den Daten lässt sich erkennen, wann und wo besonders viel Lebensmittel weggeworfen werden. «Je nachdem drängen sich andere Massnahmen auf», sagt Naomi MacKenzie. Zusammen mit Anastasia Hofmann hat sie Kitro 2017 gegründet. Die beiden hatten sich an der Hotelfachschule kennengelernt.

«Aus eigener Erfahrung wussten wir: Foodwaste entsteht an unterschiedlichsten Orten, aus unterschiedlichsten Gründen – deshalb ist die Analyse wie auch die Optimierung eine grosse Herausforderung», erzählt MacKenzie. Fündig wurden die beiden Frauen durch den Blick in andere Branchen, die schon länger mittels «intelligenter» Kameras arbeiten.

### Kleinere Portionen oder Teller

Gemeinsam entwickelten sie Kitro – Studierenden der beiden ETH und der ZHAW trugen dazu bei. Einige gehören heute zum 20-köpfigen Team, das die Kunden aufgrund der erhobenen Daten quartalsweise berät.

«Stammt ein Grossteil der Abfälle von Gästetellern, heisst die Lösung: weniger schöpfen, dafür Nachschlag und/oder Doggy Bag anbieten. Stammen viele Reste vom Buffet, ist dies anders zu gestalten: kleinere Auswahl, kleinere, bei Bedarf nachgefüllte Platten, kleinere Teller und Schöpflöffel», so MacKenzie.



Michel Franzen und sein Team des Hotels Christiania in Zermatt mit ihrem neuen Kitro.

“ Ich vermute, dass wir vor allem durch allzu grosszügige Portionen beim Abendmenü und bei A-la-Carte-Speisen Lebensmittel verschwenden. Kitro wird uns zeigen, ob dem so ist.

Wir haben kürzlich mit einem Kitro-Gerät gestartet – und dafür Digitourism-Gutscheine für 4 000 Franken eingesetzt. Ich denke, innert eines Jahres werden wir diese Investition amortisiert haben.»

Michel Franzen, Direktor des Hotels Christiania in Zermatt – mit Team und Kitro

### Digitourism zahlt einen Drittel

Die Kitro-Standardlösung inkl. zwei Geräte für zwei Eimer kostet ein Hotel 12 240 Franken pro Jahr – Saisonbetriebe zahlen für jene Monate, in denen sie Kitro nutzen. Digitourism unterstützt das innovative Digitalisierungsprojekt (siehe Kasten).

[www.kitro.ch](http://www.kitro.ch)

## So unterstützt Sie Digitourism

Das kantonale Programm Digitourism unterstützt Walliser Tourismus-Unternehmen mit bis zu 4 000 Franken pro Jahr für ihre Digitalisierung.

Das Kitro-Angebot von Digitourism umfasst ein Jahresabonnement mit 2 Geräten inklusive Überwachung und technischer Unterstützung.

### So gehen Sie vor:

- Holen Sie ein Angebot von Kitro ein und leiten Sie es an Digitourism weiter – melden Sie, wie viele Gutscheine Sie einsetzen möchten.
- Digitourism evaluiert Ihre Anfrage – nach dem OK bestellen Sie direkt bei Kitro.
- Nach der Lieferung bezahlen Sie die Rechnung von Kitro.
- Sie übermitteln die Rechnung an Digitourism – diese erstattet Ihnen die vereinbarte Anzahl Gutscheine.



<https://digitourism.ch/de/kitro>



## Cinema

# Dreharbeiten: ein Segen für die Hotels!



**Das Wallis lanciert ein Förderprogramm für Filmproduktionen. Filmschaffende, die unseren Kanton für Dreharbeiten auswählen, erhalten für Unterkunft und Verpflegung bis zu 35 % der Kosten zurückerstattet.**

Investitionen in die Filmindustrie fürs Image und die Walliser Wirtschaft: Das ist das Ziel der Valais Film Commission (VFC), die von den kantonalen Departementen Wirtschaft und Kultur ins Leben gerufen wurde. «Sobald ein Drehteam in eine Region kommt, siedelt sich eine Mikro-Gesellschaft an: Je nach Film übernachten und verpflegen sich 40–60 Personen über mehrere Wochen vor Ort. Die ersten Nutzniesser dieser Präsenz sind die Hoteliers und Restaurantbetreiber», erklärt «Film Commissioner» Tristan Albrecht, dessen Aufgabe es ist, Dreharbeiten ins Wallis zu bringen. So haben beispielsweise die Dreharbeiten zur Serie «Hors Saison» im Val d'Illeiez 800 000 Franken an direkten wirtschaftlichen Auswirkungen generiert – hauptsächlich in den Hotels und Restaurants der Region.

**«Die ersten Nutzniesser dieser Präsenz sind die Hoteliers und Restaurantbetreiber.»**

### Finanzielle und logistische Unterstützung

Als Anreiz für Produzenten, unseren Kanton als Kulisse zu nutzen, finanziert die VFC einen Teil der Unterkunfts- und Verpflegungskosten: 10–35 %, je nach Filmformat, Aufwertung der Region und Produktionsherkunft. Diese Anreizstrategie wird bereits in den meisten europäischen Ländern praktiziert. «Bisher

verzichteten die Produzenten aus Kostengründen auf Dreharbeiten in der Schweiz und zogen stattdessen andere, kostengünstigere Alpendestinationen vor wie z. B. das Tirol», stellt Tristan Albrecht fest. Dank der zwei Millionen, die der Staat Wallis und der Bund in das Projekt gesteckt haben, dürfte sich dies nun ändern.

Neben den finanziellen Mitteln bietet die VFC diesen besonderen Gästen auch logistische Hilfe an: eine Datenbank mit fantastischen und originellen Kulissen in unserem Kanton, Hilfestellung bei der Suche nach geeigneten Schauplätzen und die Bereitstellung von Technikern vor Ort. «Wir wollen ihnen die Arbeit erleichtern – das kann das Wallis sehr gut. Wir verfügen über eine ausserordentliche Aufnahmekapazität und finden spielend Lösungen, um den Anforderungen solcher Dreharbeiten gerecht zu werden.»

### Hin zu einem Kinotourismus?

Die indirekten Vorteile in Bezug auf das Image sind schwieriger zu messen, jedoch unbestritten. Es ist sogar denkbar, dass sich daraus ein «Filmtourismus» entwickeln wird. Das Berner Oberland, das als Kulisse für Bollywood-Filme diente, könnte sich für seine asiatischen Besucher kaum eine bessere Werbung vorstellen. Das bekannteste Beispiel ist wohl Neuseeland, wo der Touristenstrom nach den bekannten, dort gedrehten «Herr der Ringe»-Filmen in die Höhe schnellte.

“ Dank der Dreharbeiten für eine TV-Serie in der Region waren die 40 Zimmer unseres Hotels von Mai bis Ende Juni 2021 voll belegt – ein Glücksfall für unser Geschäft in einer ruhigen und von Covid geprägten Zeit. Auch in menschlicher Hinsicht war die Erfahrung eine Bereicherung. Einige dieser Gäste sind bereits zurückgekehrt, um ihre Ferien bei uns zu verbringen.

Camilla Berra, Co-Direktorin Hotel Suisse, Champéry

Ganz zu schweigen vom schottischen Hotel, das durch eine James-Bond-Szene zu einer echten Publikumsattraktion wurde. Laut Tristan Albrecht sind einige historische Walliser Hotels in der Liste der Drehorte aufgeführt, die den Filmemachern zur Verfügung stehen. «Es kann vorkommen, dass eine Gegenleistung ausgehandelt wird, damit ein Betrieb in einem Film besonders zur Geltung kommt.»



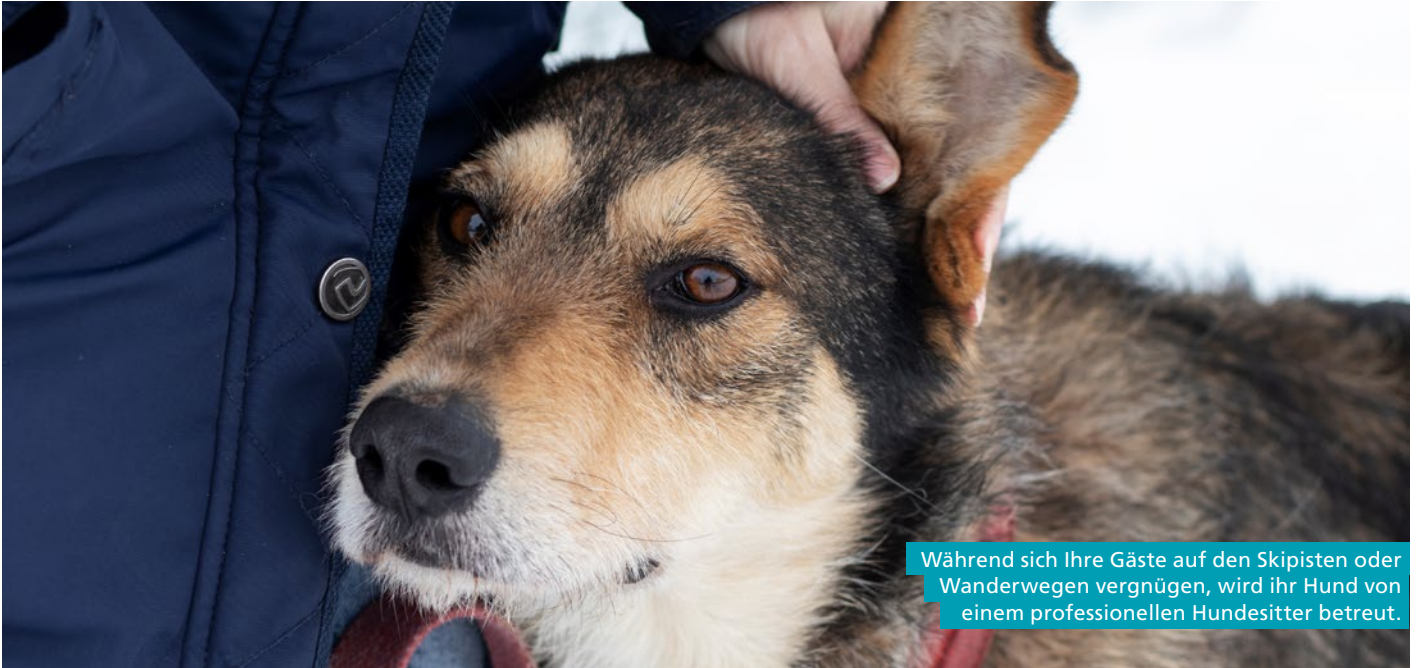
**Film Commissioner Tristan Albrecht** steht den Hoteliers bei der Betreuung von Filmteams zur Verfügung, um die Chancen der indirekten Auswirkungen für ihren Betrieb zu maximieren: [tristan.albrecht@valais.ch](mailto:tristan.albrecht@valais.ch)





## Tiere im Hotel

# Wer kümmert sich um den Hund?



Während sich Ihre Gäste auf den Skipisten oder Wanderwegen vergnügen, wird ihr Hund von einem professionellen Hundesitter betreut.

**Haustierfreundlichen Hotels fehlt es an Ressourcen, um ihre «dog friendly»-Betreuung zu verbessern. Das Walliser Unternehmen Sowapi bietet einen Haustiersitting-Service an und entwickelt massgeschneiderte Pakete für die Hotellerie.**

Ein Gast erscheint mit seinem Hund in Ihrem Hotel. Er möchte am nächsten Tag zum Skifahren und hat Bedenken, seinen Hund allein im Zimmer zu lassen. Lieber hätte er jemanden, der sich um ihn kümmert. Sie als Hotelier bestimmen auch, denn ein eingesperrtes Tier könnte sich an Ihren Möbeln zu schaffen machen.

Genau hier kommt Sowapi ins Spiel, der «Erfinder von Haustierlösungen». Das Walliser Unternehmen hat eine mobile App entwickelt, die Haustierbesitzer und Haustiersitter zusammenbringt. Die Plattform startete 2020 und zählt bereits über 6 000 regelmässige Nutzer.

Für Hotels bietet Sowapi einen Premium-Direktservice ohne App an, der eine schnelle Betreuung im Ferienort möglich macht. «Wir arbeiten mit professionellen Tierbetreuern zusammen und können auf Wunsch mehrere Dienstleistungen anbieten, z.B. einen Spaziergang oder eine Fellpflege», erklärt Sowapi-Mitbegründerin Vanessa Maret. «Wir stellen in der Tourismusbranche ein echtes Interesse fest und möchten ein Angebot basierend auf den Bedürfnissen der Hoteliers aufbauen», fügt sie an.

**«Unsere Leistungen werden an den Gast weiterverrechnet und kosten den Hotelier keinen Rappen. Er schafft sich dafür einen Mehrwert in Sachen Image. Daraus ergibt sich eine Win-Win-Situation!»**


Véronique Maret, Mitbegründerin von Sowapi

### Offen für alle Arten von Hotels

Im Wallis bemühen sich viele Hotels um ein «dog-friendly»-Angebot, verfügen aber nicht unbedingt über die entsprechenden Ressourcen, um auf die Bedürfnisse dieser besonderen Gäste zu reagieren. Sowapi möchte ihnen schlüsselfertige Pakete anbieten, die z.B. einen

Futternapf, einen Schlafplatz im Zimmer und Petsitting-Stunden umfassen. Dieser Service richtet sich längst nicht nur an Luxushotels: Alle Hotelkategorien können den Service zu kundenfreundlichen Preisen anbieten. Das Serviceangebot von Sowapi wächst von Monat zu Monat, von Region zu Region. Binnen zwei Jahren hat es die gesamte Westschweiz erfasst. Ab 2023 wird es auch im Oberwallis und in der Deutschschweiz verfügbar sein.

Suchen Sie einen Petsitter für Ihre Kunden? Möchten Sie sich als tierfreundlicher Betrieb etablieren?

 **076 456 45 95 oder  
booking@sowapi.com**

**“** Gäste fragten mich nach einer Betreuungsmöglichkeit für ihren Hund während ihren Ausflügen. Im Internet stiess ich auf die Empfehlungen von Sowapi und nahm sogleich ihre Dienste in Anspruch. Täglich kam eine Person, die sich um das Tier kümmerte und mit ihm ausgedehnte Spaziergänge unternahm. Die Kunden waren begeistert. Für unser Hotel ist es sehr wertvoll, einen zuverlässigen lokalen Partner zu haben, der auf solche Anfragen rasch reagieren kann.

Amar Touam, Chef Concierge Clef d'Or, Hotel Crans Ambassador



## Digitalisierung

# Ein «IT-Manager» für Ihr Hotel



**Im Falle eines Informatikproblems ist es oft schwierig, den richtigen Ansprechpartner zur Fehlerbehebung zu finden. Die Firma Apposite kümmert sich tagtäglich um die gesamte Technologie Ihres Hotels. Ein Service auf Abonnementbasis – zuverlässig und ohne böse Überraschungen.**

Die Digitalisierung der Hoteldienstleistungen führt zu einer wachsenden technologischen Abhängigkeit. Von der Schlüsselkarte für die Zimmer über das Preisgestaltungssystem bis hin zum Kassensystem und Fernseher: Der kleinste Fehler wirkt sich direkt auf das Gästelerlebnis aus.

In solchen Fällen muss der Software-Anbieter oder der entsprechende Support ausfindig gemacht werden, und oft verbringt man viel Zeit am Telefon, wird von einem Gesprächspartner zum anderen geschoben – oder kapituliert vor den «Mysterien» der Informatik. Ohne technische Kenntnisse ist es schwierig, mit den Spezialisten auf Augenhöhe zu kommunizieren. In jedem Fall kostet die IT-Rechnung viel Geld – ohne Gewissheit, dass der Fehler endgültig behoben wurde.

### Ein fixer Betrag – ohne böse Überraschungen

Philippe Weber und Olivier Laforge haben mehrere Jahre für verschiedene Hotelkonzerne gearbeitet, bevor sie ihre eigene IT-Firma «Apposite» eröffneten. Sie kennen die Bedürfnisse der Branche und suchten nach den besten Lösungen, um diesen gerecht zu werden. Worin liegen ihre Stärken? Ein Support-Service auf Abonnementbasis, der sich um alle technologischen Probleme Ihres Hotels kümmert. «Wir sind 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche für Sie da. Unabhängig von der Anzahl der Störungen und der Ein-

satzdauer zahlt der Kunde einen monatlichen Pauschalbetrag», erklärt Co-Geschäftsführer Philippe Weber.

### Problembewältigung von A bis Z

Mit Apposite kann der Hotelier beruhigt schlafen. Die Art der Zusammenarbeit ist ähnlich, wie wenn man einen IT-Manager angestellt hätte. Mit seinem Fachwissen, seiner Erfahrung und seinem Netzwerk identifiziert das Apposite-Team die Fehlerursachen und erarbeitet zusammen mit den betroffenen Dienstleistern Lösungen.

Ein Beispiel: E-Mails mit einer Buchungsbestätigung landen systematisch in den Spam-Ordern der Kunden – die typische Antwort des Anbieters lautet: «Seltsam, das passiert nur bei Ihrer Adresse. Das Problem muss bei Ihnen liegen, wenden Sie sich bitte an die Person, die Ihre Mailbox eingerichtet hat.» Antwort Ihres IT-Partners: «Da können wir leider nichts machen, das fällt nicht in unseren Zuständigkeitsbereich.» In einer solchen Situation kann Apposite für Sie einspringen: Das spart Zeit und erhöht die Effizienz beim täglichen Umgang mit IT-Pannen, aber auch mit Ihren Geschäftsprogrammen, PMS, POS usw.

*Support in Französisch und Englisch – günstigste Tarife für die WHV-Mitglieder. Die Pauschalen hängen von der Grösse der Einrichtung und ihren Bedürfnissen ab.*

### 24h-Pannendienst und Hotelexpertise

Apposite verwaltet alle Ihre IT-Tools, unabhängig von Technologie oder Herkunft. Auf Wunsch unterstützt Sie Apposite bei der Wahl Ihrer digitalen Hotellösungen.

- **erhöhte Auslastung und mehr Umsatz pro Zimmer:** Yield Management, Channel Manager, Vernetzung der Systeme
- **verbesserte Sichtbarkeit:** Ausstrahlung von Informationen auf den Hotelbildschirmen (Digital Signage), Erstellen von Websites, Soziale Netzwerke, Suchmaschinenoptimierung und Google Ads-Kampagnen
- **Expertise zu Hotel-PMS und POS-Kassensystemen:** Wahl des richtigen Produkts, Konfiguration, Anbindung an Drittprodukte, Hinzufügen spezieller Module
- **Dienstleistungen für Mitarbeitende und Gäste:** Gebäudezugang, Stempeluhr, Business-Wifi, Business Center, Tontechnik, Videoüberwachung



**Philippe Weber, Co-Geschäftsführer**  
021 545 54 76  
philippe.weber@apposite.ch



## Generalversammlung in Verbier Ein Co-Präsidium auf der Traktandenliste



Espace St-Marc, Le Châble.

**Am 7. September wird Markus Schmid sein Mandat als WHV-Präsident niederlegen. Für seine Nachfolge schlägt der Kantonalvorstand der Versammlung ein Co-Präsidium zur Wahl vor. Bei dieser Gelegenheit wird zudem Direktor Patrick Bérod Abschied nehmen. Am Podiumsgespräch werden das alte und das neue Team über die Herausforderungen der Branche debattieren.**

Markus Schmid übergibt das Präsidium des WHV nach 9-jährigem Engagement. An der Generalversammlung von Mittwoch, 7. September in Verbier sind die Delegierten des WHV aufgefordert, neue Persönlichkeiten an die Verbandsspitze zu wählen. Dabei schlägt der Vorstand ein Co-Präsidium mit zwei Hoteliers vor: eine Vertretung für das Oberwallis, eine für das Unterwallis (Lara Berra hat ihre Kandidatur bestätigt). An diesem Tag wird auch Direktor Patrick Bérod verabschiedet und sein Nachfolger Beat Eggele vorgestellt.

Dieses zeitgleiche Erneuern beider Führungs-gremien ist ein wichtiger Schritt für den WHV. Um den Wechsel auf lebendige und offene Weise zu gestalten, findet eine Podiumsdiskussion mit allen Protagonisten statt. Die letzten zehn Jahre waren geprägt von weitreichenden Umwälzungen in der Hotellerie und schmerzhaften Krisen für die Branche (starker Franken, Fachkräftemangel, Covid). Das scheidende Team Präsident/Direktor wird seine Ansichten zu vergangenen und bevorstehenden Herausforderungen mit dem neuen Team erörtern.

**Verbier und seine zahlreichen Facetten**  
Traditionsgemäss geht dem Tag der GV ein stimmungsvoller Abend voraus. Interessierte Hoteliers können bereits am Vorabend nach Verbier reisen, um am Sonderprogramm teilzunehmen. «Wir wollen unseren Hotelierkollegen alle Facetten der Ferienregion zeigen. Nicht nur die allgemein bekannte Seite des «Fun, jung und international», sondern auch die authentischen Aspekte wie das reiche Kulturerbe und die regionalen Köstlichkeiten», erklärt Sylvie Carlucci, Präsidentin der Hotelier-Sektion Verbier / Val de Bagnes.

Am Dienstag, 6. September beginnt das Programm mit dem Besuch des Hameau de Verbier, einem architektonischen Juwel, das eine Hommage an die urtümliche Wohnkultur der Region darstellt, sowie des Museums Espace alpin, das die Geschichte der Berggesellschaften erzählt. Nach einem Aperitif mit lokalen Spezialitäten findet der Abend im ältesten Restaurant des Ortes auf 1750 m.ü.M seine Fortsetzung. Am nächsten Tag treffen sich die Mitglieder in Le Châble zur GV und fahren danach mit der Gondelbahn nach Les Ruinettes zum offiziellen Bankett ins Restaurant Mouton Noir, das vor einem atemberaubenden Panorama umgeben ist.

### Vorprogramm am Dienstag, 6. September

- 17:30 Uhr **Besuch** Hameau de Verbier und Espace alpin
- 18:30 Uhr **Überraschungs-Aperitif** im Hameau de Verbier
- 20:00 Uhr **Hotelierabend** im Restaurant Le Carrefour

### GV am Mittwoch, 7. September

- ab 9:00 Uhr **Empfang und Begrüssungskaffee** mit Gipfeli im Espace St-Marc, Le Châble
- 10:00 Uhr **Ordentliche Generalversammlung** im Espace St-Marc, Le Châble
- 11:00 Uhr **Podiumsdiskussion: «Ein Übergangsjahr für den WHV»** mit Patrick Bérod, Markus Schmid, Beat Eggele und den Vertretenden des neuen Co-Präsidiums
- 12:00 Uhr **Ehrenwein**, offeriert von der Gemeinde Bagnes im Espace St-Marc, Le Châble
- 13:00 Uhr Fahrt mit der Gondel zum **offiziellen Bankett** ins Restaurant Le Mouton Noir, Verbier (Les Ruinettes)

**Anreise:** Auto oder Zug (Bahnhof und Parkplatz in Le Châble)

**ANMELDUNG:** gemäss Einladung.

## Unter uns...



### Personalmangel ... was tun?

Im Fokus dieser Ausgabe steht der Personalmangel, von dem die grosse Mehrheit der Mitglieder betroffen ist.

Seit über zehn Jahren versuche ich, Ihnen dieses absehbare Problem vor Augen zu führen. Leider fand es kaum Beachtung – und vor allem wurde zu wenig unternommen, um die dramatische Situation zu verhindern, die wir nun erleben. Das ist sehr schade!

Nun gibt es nicht zig Lösungen, um dieser Situation Abhilfe zu schaffen – die Möglichkeiten sind Ihnen bereits bekannt:

- **Ausbildung von Lernenden in unseren sechs Berufen.** Wir haben noch immer Jugendliche, die keine Lehrstelle finden – das ist unverständlich. Nur Sie können diese Fehlentwicklung stoppen.
- **Professionalisierung der Personalverwaltung.** Alle Verfahren – von der Einstellung über das Mitarbeitergespräch bis hin zum Austritt Ihrer Mitarbeitenden – verdienen eine professionellere Betreuung. HotellerieSuisse unterstützt Sie dabei.
- **Bedürfnisse der neuen Generation berücksichtigen.** Die Generation Z hat andere Ansprüche als die Vorgängergeneration Y. Richten Sie Arbeitszeiten und Anstellungsgrade so aus, dass Ihre Bedürfnisse mit jenen der jungen Generation harmonisieren.
- **Vorteile anbieten.** Nutzen und bieten Sie die branchenspezifischen «Fringe Benefits», um Ihre Mitarbeitenden zu binden.

Es ist von entscheidender Bedeutung, unsere Art und Weise des Personalmanagements zu ändern, wenn wir unsere Hotels weiter betreiben wollen. Einige von Ihnen haben sich bereits darauf eingestellt und sind bei der Personalbeschaffung erfolgreich.

Mit der Umsetzung der erwähnten Massnahmen haben Sie bessere Chancen, kompetente und motivierte Mitarbeitende für Ihre nächste Wintersaison zu verpflichten.

Ich freue mich darauf, Sie bei einer nächsten Gelegenheit zu treffen. Viel Erfolg!

**Patrick Bérod**, Direktor WHV

## Neuigkeiten



### Werden Sie Swiss Wine Tour-Partner

Hotel-Restaurants mit önotouristischen Aktivitäten können Partner der Swiss Wine Tour werden. Das nationale Label zielt darauf ab, Aktionen in diesem Bereich sichtbar zu machen und gleichzeitig die Dienstleistungsqualität für den Gast hochzuhalten. Interessierte Betriebe sind eingeladen, den Einführungstag in den Schweizer Weintourismus am 24. November 2022 in Siders zu besuchen: Dort erhalten sie sämtliche Informationen zu diesem Thema in deutscher Sprache.

**Anmeldungen auf [ritzy.ch](http://ritzy.ch)**

### First-Level-Support

Ein Hotelbetrieb muss heute zahlreiche Herausforderungen und Ansprüche meistern. Neben dem Tagesgeschäft bleibt gerade in KMU und Inhaber-geführten Hotels kaum Zeit, sich mit langfristigen Themen zu beschäftigen wie: Digitalisierung, Nachwuchs-

planung, Social Media,... Daher bietet HotellerieSuisse seinen Mitgliedern eine neue Dienstleistung: einen First-Level-Support mit speziell ausgebildeten «Hotel-Ambassadorinnen und -Ambassadoren», die interessierten Betrieben mit Rat und Tat zur Seite stehen. Die Pilotphase des Projekts beginnt diesen Herbst im Wallis.

### Der WHV als Innovations-Partner

Der Walliser Hotelier-Verein unterstützt den neuen Verein für die touristische Innovation im Wallis (ITV). Die Organisation, gegründet von sieben Walliser Start-ups im Zuge der Covid-Krise, will die Interessen eines nachhaltigen und innovativen Tourismus vertreten und neue Tourismusprojekte ansprechen. Die jungen Unternehmen stellen neuartige Aktivitäten auf die Beine, die das Tourismusangebot im Wallis beleben.

**Projekte können auf [itvalais.ch](http://itvalais.ch) verfolgt werden.**

## Nicht vergessen!



Mittwoch, 7. September 2022

### Generalversammlung in Verbier

(siehe Seite 11).

*Die Gelegenheit für alle Walliser Hoteliers, sich in einem aussergewöhnlichen Rahmen zu treffen und Erfahrungen auszutauschen!*



### Herausgabe: Walliser Hotelier-Verein

Rue Pré-Fleuri 6, 1950 Sitten, Tel. 027 327 35 10, Fax 027 327 35 11  
info@vs-hotel.ch – www.vs-hotel.ch – www.booking-valais.ch

Texte: Myriam Holzner und Geneviève Hagmann – Grafische Gestaltung: Invisu Design

