

Geschwindigkeit – EINE GASTFREUNDSCHAFTLICHE ANNÄHERUNG AN DAS THEMA



Miriam Böger,
Direktorin Art Deco
Hotel Montana Luzern

Ich muss zugeben, mein persönliches Verhältnis zur Geschwindigkeit ist ziemlich ambivalent und damit wohl auch sehr mehrheitsfähig. Einerseits liebe ich die Schnelligkeit, wenn alles in Bewegung ist, die Luft flirrt, ein Rädchen ins andere greift. Und andererseits denke ich ebenso oft, ein bisschen mehr Gelassenheit, Ruhe, Achtsamkeit und einfach auch mal abwarten täte der Menschheit gut. Wobei der Begriff Geschwindigkeit an sich ja eigentlich noch gar nichts darüber aussagt, ob damit tatsächlich Schnelligkeit oder vielleicht auch Langsamkeit gemeint ist.

Eine hohe Geschwindigkeit legt unser Team im Art Deco Hotel Montana eigentlich andauernd an den Tag. Da ist etwa ein Übernachtungsgast, der sein Zimmer und die Aussicht so toll findet, dass er die Zimmerschlüssel weit nach der vereinbarten Check-out-Zeit zurückgibt. Selbstredend möchte der Gast der nachfolgenden Nacht dann mehr als pünktlich einchecken. Wie ein Wirbelwind sind unsere Etagenmitarbeitenden dann unterwegs, um das Hotelzimmer noch rechtzeitig zu reinigen und parat zu machen. Oder an einem Sonntagmorgen, das Hotel ist ausgebucht, wir alle sind vorbereitet, um die Frühstücksgäste zu empfangen. Verständlicherweise kommt dann kaum ein Gast schon um halb acht zum Buffet. Lieber alle zusammen, so gegen halb zehn. Die Kaffeemaschinen laufen heiss, die Servicemitarbeitenden kämpfen fast schon um den besten Platz an der Maschine, unsere Chef de Service versucht, Ruhe auszustrahlen, und begleitet einen Gast um den anderen an den Tisch und nimmt sich die Zeit für einen herzlichen Small Talk. Und wer wartet im Sommer auf der Terrasse bei heissen Temperaturen schon gerne länger als ein paar Minuten auf sein kühlendes Getränk? Wohingegen es mich vor allem im letzten Jahr oftmals erstaunte, mit welcher Geduld und Hartnäckigkeit manche Gäste auf unserer Treppe ausharrten, um schliesslich einen frei gewordenen Platz im Beach Club mit herrlicher Aussicht zu ergattern. «Bewundernswert, diese Gelassenheit», dachte ich mir dann oft und nahm mir vor, mir daran ein Beispiel zu nehmen.

Hohe Konstanz: Der Tempoläufer hilft dem Athleten, eine bestimmte Geschwindigkeit nicht nur zu erreichen, sondern vor allem zu halten.



ZUR HOCHFORM AUFLAUFEN

Was wir Hoteliers und Gastronomen besonders lieben, ist die Ruhe vor dem Sturm – wenn man spürt, dass sich etwas zusammenbraut, wenn alle parat sind und nur noch loslegen möchten. Wie Rennpferde in der Startbox warten wir darauf, dass es losgeht. Und sobald die ersten Gäste dann ihren Platz eingenommen haben, springt unsere Maschinerie an, genau dann laufen wir zur Hochform auf. Umso schöner der Moment danach, wenn das Restaurant, die Lobby, die Bar dann wieder ganz uns gehören und wir ungezwungen das Feierabendbier miteinander geniessen können.

Eine ziemlich eindrückliche Umstellung von quasi Stillstand auf grösstmögliche Bewegung erfuhren wir in den vergangenen beiden Jahren jeweils nach den zwei Lockdowns. Die meisten von uns waren in Kurzarbeit und lebten zu Hause in den Tag hinein. Und alle dachten wir, wir würden bestimmt gemütlich die ersten Tage nach Wiedereröffnung in den Arbeitsalltag zurückfinden können. Diese Rechnung machten wir ohne unsere treuen Gäste, die es kaum erwarten konnten, das Montana wieder zurückzuerobern. Einfach herrlich!

GEDULD WALTEN LASSEN

Oftmals fällt es Berufsleuten unserer Branche schwer, sich von Kollegen in anderen Restaurants und Hotels verwöhnen zu lassen. Dass aber Ruhe finden und Kraft tanken ebenso wichtig sind, ist wohl allen bewusst. Und so üben auch wir uns immer wieder darin, die Geschwindigkeit auch mal herauszunehmen und Geduld walten zu lassen. Frei nach meinem liebsten Teebeutelsspruch (manche behaupten auch, das Zitat gehe auf Aristoteles zurück) «Patience is bitter, but its fruit is sweet». Und wie war das nun: Heisst Geschwindigkeit immer «schnell», oder steht es ganz einfach dafür, dass etwas in Bewegung ist? ◇