

Aufwand mit drei Sternen belohnt



An der Rezeption spricht Irene Baumann oftmals Englisch. Das Hotel Flawil beherbergt aber auch Gäste aus der Schweiz. (Bild: Ives Bruggmann)

FLAWIL. Mitte Oktober des vergangenen Jahres hat das Hotel Flawil den Betrieb aufgenommen. Gastgeberin Irene Baumann ist mit dem Start zufrieden. Das Drei-Sterne-Hotel beherbergt vor allem Geschäftsleute aus der ganzen Welt.

IVES BRUGGMANN

Vor einem halben Jahr hat das Hotel Flawil kurz vor Beginn der Olma eröffnet. Damals sagte Pächterin Irene Baumann: «Wir wissen, dass wir am Anfang – bei null –, stehen.» Das Hotel wurde Mitte Oktober in Betrieb genommen, obwohl der letzte Nagel noch nicht eingeschlagen worden war. Erst im April des vergangenen Jahres ist die «Rössli»-Wirtin angefragt worden, ob sie sich die Übernahme des benachbarten Hotelleriebetriebs vorstellen könnte.

Über 600 Gäste bis Ende Jahr

Heute, da der Senkrechtstart bewältigt wurde und wieder etwas Ruhe eingekehrt ist, resümiert die Wirtin: «Es gibt Momente im Leben, in denen man nur ja oder ja sagen kann.» Dies sei bei ihr der Fall gewesen, als sie angefragt wurde, ob sie das Hotel Flawil führen wolle. Die 46-Jährige kommt selber aus der Hotellerie. «Das ist mein Kind», sagt sie und freut sich über den «überraschend guten Start», den das Hotel Flawil feierte. «Ich bin ohne Erwartungen in dieses Projekt gestartet. Natürlich mussten wir den Zins erwirtschaften, aber dass die Betten bereits zu Beginn so gut ausgelastet wären, hätte ich nicht gedacht.»

Über 600 Übernachtungen zählte das Hotel Flawil mit seinen 13 Zimmern von Mitte Oktober bis Ende des Jahres 2014. Bereits nach wenigen Wochen musste die Gastgeberin eine zweite Reinigungskraft einstellen. Auch mit dem Monat Januar war Irene Baumann zufrieden. Im Februar und im März hingegen habe es einen kleinen Einbruch gegeben. Im April haben die Übernachtungen nun wieder deutlich zugenommen.

Vielsprachige Gäste

«90 Prozent aller Gäste sind Geschäftsleute oder Angestellte, die in einer Firma in der Umgebung zu tun haben», sagt die Hotelchefin. Viele der Übernachtenden kämen aus der Schweiz. Das Hotel beherbergt aber regelmässig auch Gäste aus dem asiatischen oder aus dem ehemaligen sowjetischen Raum. «Unsere Gäste sind vielsprachig unterwegs. Ohne Englisch geht an der Rezeption gar nichts. Russisch wäre auch nicht schlecht», fügt Baumann mit einem Lächeln an. Einige der Hotelgäste waren bereits mehrmals hier. «Wir hatten schon Leute, die sieben- oder achtmal hier waren. Es ist unser Ziel, dass wir diesen Kern an Stammkunden weiter ausbauen können.» Dabei seien auch Details gefragt. So achtet Baumann beispielsweise immer darauf, dass die Stammkunden immer das gleiche Zimmer erhalten. «Die Gäste sollen sich bei uns heimisch fühlen. In vertrauter Umgebung geht das einfacher», sagt die Gastgeberin.

Von Hotelleriesuisse zertifiziert

Irene Baumann zieht ein positives Fazit aus dem ersten halben Betriebsjahr. Ein Beleg für die gute Arbeit ist die Zertifizierung von Hotelleriesuisse, die das Hotel Flawil zusammen mit dem Restaurant Rössli als Drei-Sterne-Haus eingestuft hat. «Wir wollen uns dennoch weiterentwickeln, denn das Gute ist ja bekanntlich der Feind des Besseren», sagt die 46-Jährige, welche ein rund 15köpfiges Team leitet.

Vom Team werden aber lediglich 65 Stellenprozent für das Hotel eingesetzt. «Ich muss zugeben, dass in diesen Prozenten mein Job nicht mit eingerechnet ist», sagt Baumann, die immer wieder neue Ideen hat.

Stolz präsentiert sie eines der neuen Tablets, mit denen sie jedes Zimmer ausgestattet hat. Baumann: «Darauf befindet sich die Informationsschrift des Hotels sowie ein Bewertungsprogramm und die Notfalltelefonnummern. Und falls ein Gast auf die Idee kommen sollte, den Tablet-Computer mitzunehmen, ist das auch kein Problem. Wir können die Geräte orten», sagt die Hotelchefin.