

Die geborene Gastgeberin

JULIA TOBLER Die jüngste Hoteldirektorin der Schweiz heisst seit Anfang Jahr Julia Tobler. Für ihren Mut, das 105-jährige Hotel ihrer Eltern zu übernehmen, erntete die 23-Jährige jedoch nicht nur Komplimente, sondern auch Kritik. Davon lässt sie sich nicht einschüchtern und führt das Hotel Tobler mit viel Verve, Charme und Stolz.

TEXT ANOUK ARBENZ

Das Hotel Tobler liegt am Fusse des Monte Verità im Herzen Asconas. Der Hügel war im 20. Jahrhundert ein bekannter Treffpunkt von Reformern, Künstlern, Schriftstellern und Anhängern unterschiedlicher alternativer Bewegungen. Wenige Meter entfernt schimmert die einladende Oberfläche des Lago Maggiore. Seit seiner Eröffnung im Jahr 1911 hat sich viel verändert. In den letzten 15 Jahren haben die Eigentümer stark in das Vier-Sterne-Hotel investiert: Auf insgesamt 10 000 Quadratmetern mit 33 Hotelzimmern, einem Aussenschwimmbad, dem Restaurant «Tre Palme» inklusive Terrasse, einem «Panoramaraum» und einem Wellnessbereich mit römischem Bad bietet das traditionsreiche Haus seinen Gästen alles, was das Herz begehrt. Familien vergnügen sich am Pool, ein Hochzeitspaar geniesst die wunderbare Aussicht auf dem Balkon, eine ältere Dame und ihre Freundin gönnen sich eine Massage und ein in die Jahre gekommenes Paar aus der Ostschweiz spaziert mit seinem Hund in der zum Hotel dazugehörigen Parkanlage und betrachtet im Gewächshaus exotische Pflanzen, Orchideen und Zitrusbäume. Mittendrin ist Hoteldirektorin Julia Tobler gerade dabei, ihren Mitarbeitenden Anweisungen für ein bevorstehendes Candle-Light-Dinner zu geben, das sich ein Gästepaar gewünscht hat. Das Hotel Tobler wird von der 23-Jährigen bereits in der vierten Generation geführt. Im Januar 2016 überliessen Walter und Maria Tobler ihrer Tochter, einer diplomierten Hôtelière-Restauratrice, die Direktion ihres Schmuckstücks. Die Herausforderung hat Julia Tobler gerne angenommen und setzt nun alles daran, in deren Fussstapfen zu treten – und eigene Spuren zu hinterlassen.

HAUS MIT CHARME UND TRADITION

Julia Tobler geniesst es, am Anfang eines Tages nie so genau zu wissen, was sie erwartet. Da sie abwechselnd in die unterschied-

lichen Bereiche des Hotels hineinblickt, gleicht kein Tag dem anderen. Ihr ist es wichtig, genau zu wissen, was im Betrieb vor sich geht: «Allfällige Probleme muss man an der Wurzel bekämpfen.» Das gelinge ihr nur, wenn sie am täglichen Ablauf ihrer Mitarbeitenden teilnehme. So hilft sie am Morgen im Restaurant aus, kreierte selbst Rezepte, kocht – am liebsten mediterran – am Nachmittag in der Küche und arbeitet am Abend im Büro. Julia Tobler ist damit nicht nur Direktorin und «Anzugsrägerin», sondern auch IIR-Managerin, Buchhalterin, Köchin, Kellnerin und Empfangsmitarbeiterin.

«VIELE UNTERSTÜTZEN DIE IDEE, DASS EINE JUGENDLICHE HAND DAS RUDER ÜBERNIMMT UND DEN WILLEN ZEIGT, ETWAS IN DIESER BRANCHE ZU BEWEGEN.»

Das Hotel Tobler ist praktisch ihr Zuhause. «Das Hotel besitzt eine Seele, eine Familie, die mit Herzblut und Engagement für echte traditionelle Gastfreundschaft steht.» Viele der Gäste seien mittlerweile gute Freunde der Familie. Und auch sonst sei das Hotel Tobler kein typisches Vier-Sterne-Hotel: «Wir versuchen, wo es nur geht, eigenständig zu sein. Das Warmwasser für das gesamte Hotel wird durch 110 Quadratmeter Solarzellen geheizt. Wir besitzen praktisch keine À-la-carte-Gerichte mehr, sondern kreieren täglich ein reichhaltiges Menü mit den Zutaten, die der Tagesmarkt der Region frisch hergibt.» Auch die Preispolitik passe sich nicht der Konkurrenz an: Das Hotel Tobler habe einen Grundwert, den es nicht unterschreite. Tobler entscheidet damit täglich neu, welche Preisstrategie verfolgt wird. Diese sei abhängig von Spezialangeboten, von der Auslastungssituation oder auch vom Wetter.

MANAGERIN MIT KÄMPFERNATUR

Schon als Jugendliche hatte Julia Tobler den mutigen Entscheid gefasst, einmal das Hotel ihrer Eltern zu übernehmen. «Ich wollte seit jeder mein eigener Herr respektive meine eigene Frau im Haus sein. Auch wenn dies bedeutet, grosse Risiken und Verantwortung zu tragen.» Tobler sei sich bewusst, dass sie Glück hat, einen Familienbetrieb übernehmen zu dürfen. «Viele Menschen sehen aber nicht, was dazugehört, dieses erfolgreich weiterzuführen und wenn möglich einen grossen Schritt vorwärts zu bringen.» Es sei nicht einfach gewesen, sich in der Tourismusbranche zu behaupten. «Man steht unter grossem Druck.» Dennoch fühle sie sich ihren Aufgaben gewachsen und sei diese immer positiv angegangen. Bei Unsicherheiten höre sie auf ihr Bauchgefühl. Zudem könne sie in schwierigen Zeiten auf die Stütze ihrer Eltern zählen: «Ich profitiere von ihrer

Erfahrung und lasse mich bei Zweifeln von ihnen beraten.» Die Reaktionen auf die junge Hoteldirektorin seien sehr verschieden: «Die Einen freuen sich für mich, machen mir Komplimente und stauen über meine Entschlossenheit und meinen Mut. Viele unterstützen auch die Idee, dass eine jugendliche Hand das Ruder übernimmt und den Willen zeigt, etwas in dieser Branche zu bewegen. Andere hingegen belächeln mich und halten es für unmöglich, in diesem Alter eine erfolgreiche Unternehmerin zu sein.» Letztere wecken ihren Kampfgeist und bestärken sie lediglich darin, sich immer wieder durchzusetzen: «Ich lasse mich nicht unterkriegen.» Schwierig sei es dann, wenn Julia Tobler bei den Mitarbeitenden auf Widerstand stosse. «Ein gutes Gespräch kann da aber meist viel bewirken.» Sich gegenüber den Mitarbeitenden und langjährigen Lieferanten zu behaupten, stelle für Julia Tobler denn auch die grösste Herausforderung dar,

als sie Anfang Jahr die Hoteldirektion übernahm. Erleichterung und Freude trat bei der 23-Jährigen ein, als sie schliesslich nach dem Sesselwechsel zum ersten Mal die Umsatzzahlen sah: «Neben der unglaublichen Motivation gewisser Mitarbeitender war das für mich das grösste Highlight.»

«WIR SIND SELBER SCHULD»

Die Tourismusbranche leidet besonders unter dem Frankschock. Obwohl das Hotel Tobler auf heimische und weniger auf ausländische Gäste setzt, merkt Julia Tobler, dass auch Schweizer Gäste preissensitiver geworden sind. Ferienorte im Ausland seien deshalb ihre grösste Konkurrenz. Die Schuld an der Krise sieht Julia Tobler ganz klar bei den Hotelbetrieben selbst. «Zu lange hat man sich auf den Lorbeeren ausgeruht. Früher kamen die Gäste ständig ins Tessin und die Hoteliers mussten gar nichts dafür tun», konstatiert sie. Der Markt sei übersättigt gewesen, es wurde spekuliert und die wenigsten Hotelbetriebe hätten das nötige Knowhow gehabt, um richtig zu reagieren. «Man kopierte wahllos Preise und Konzepte, um die Konkurrenz zu übertreffen. Man war nicht innovativ, hatte keine Ideen.» Julia Tobler hofft nun, dass die Branche ihren Tiefpunkt erreicht hat und es von nun an bergauf geht. Sie stellt bereits einen Mentalitätswechsel fest: «Viele Betriebe im Tessin sind dabei, sich zu erholen und starten mit neuen Ideen und Projekten in das kommende Jahr.» So auch das Hotel Tobler: 2015 wurde ein neues Konzept für das Restaurant «Tre Palme» vorgestellt und umgesetzt, in der kommenden Saison soll ein komplett neues Küchenkonzept die Gäste begeistern. Auch in den Zimmern wurden Möbel und Böden ersetzt. «Weitere grössere Projekte sind geplant, werden aber noch nicht ver raten.»

Für Julia Tobler gehe es nun darum, sich glasklar zu positionieren, ein Auge auf offensichtliche und versteckte Kosten zu legen und klug zu investieren. Das Hotel Tobler setzt in erster Linie auf Merkmale, Werte und Arrangements, die einmalig und schwer zu kopieren sind. Beispielsweise die Lage des Hotels, die persönliche und familiäre Betreuung oder spezielle Produkte. Das wichtigste für den Erfolg ist jedoch, mit Leidenschaft bei der Sache zu sein, findet Tobler, denn: «Wer diesen Beruf nicht von Herzen liebt, hat schlechte Karten, um weiterzukommen.» Die jüngste Hoteldirektorin der Schweiz blickt zuversichtlich in die Zukunft und betont: «Das Tessin hat sehr viel zu bieten! Wir müssen uns einfach mehr anstrengen.»

PHOTO

