

Vacanzas pur.



[www.belvedere-hotels.ch](http://www.belvedere-hotels.ch)

# Facts and Figures

Belvédère Scuol AG  
Stradun 330  
7550 Scuol

[www.belvedere-scuol.ch](http://www.belvedere-scuol.ch) | [www.belvedere-hotels.ch](http://www.belvedere-hotels.ch)  
[info@belvedere-scuol.ch](mailto:info@belvedere-scuol.ch)

**Besitzer:** Julia und Kurt Baumgartner mit Nadejda, Anna, Sofia und Leon

**Anzahl Jahresangestellte:** ca. 160 davon 6 – 8 Lehrlinge

**Anzahl Betten:** 270 Betten (alle Betriebe)

**Logiernächte:** ca. 80 '000 im Jahr, 90% Belegung (alle Betriebe)

**Gäste:** 80% aus der Schweiz, 10% aus Deutschland, 3% aus Italien und 7% aus diversen Nationen

**Umsatz gesamte Gruppe:** gegen 20 Millionen

**Investitionen seit 1999 inkl. Kauf der Gebäude:** ca. 70 Millionen

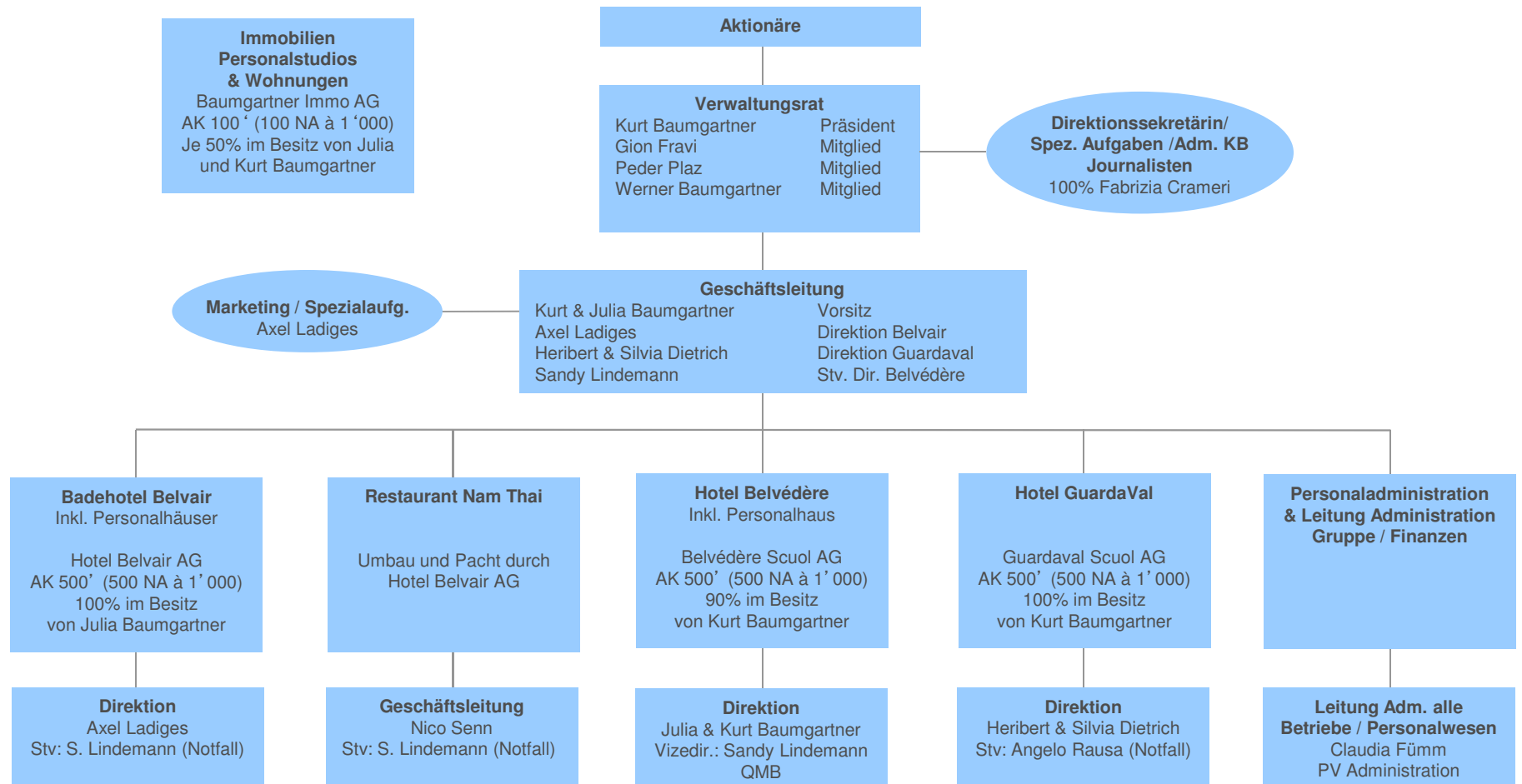
**Qualitätsmanagement:** Alle Betriebe haben die 3Q erreicht und sind ISO-Zertifiziert



# Meilensteine

- 1876 Bau des neuen Hotel Belvédère an der Hauptstrasse
- 1999 Familie Baumgartner erwirbt das Hotel Belvédère aus einer Konkursmasse und renoviert dieses schrittweise in den folgenden Jahren
- 2004 Bau der 150 Meter langen Passarelle zum Bogn Engiadina und Kauf des \*\*\*Hotel Chasa Belvair (heute Badehotel Belvair)
- 2008 Erwerb und Totalsanierung des Boutique-Hotels GuardaVal (Eröffnung Mai 2009)
- ab 2011 Erweiterung des Hotel Belvédère durch die Residenza Madlain und Chasa Nova

# Firmenstruktur





BELVEDERE  
SCUOL - ENGADIN ★★★★★















Badehotel \*\*\*  
**BELVAIR**  
Scuol · Engadin



B BELVUE

Weinempfehlungen

W. Sylvaner 2002 1l CHF 5.00  
aus, Zürich 70 CHF 34.00

W. Müller Thurgau 2003 1l CHF 5.00  
aus, Zürich 70 CHF 40.00





★★★★  
*GuardaVal*  
Engadiner Boutique-Hotel









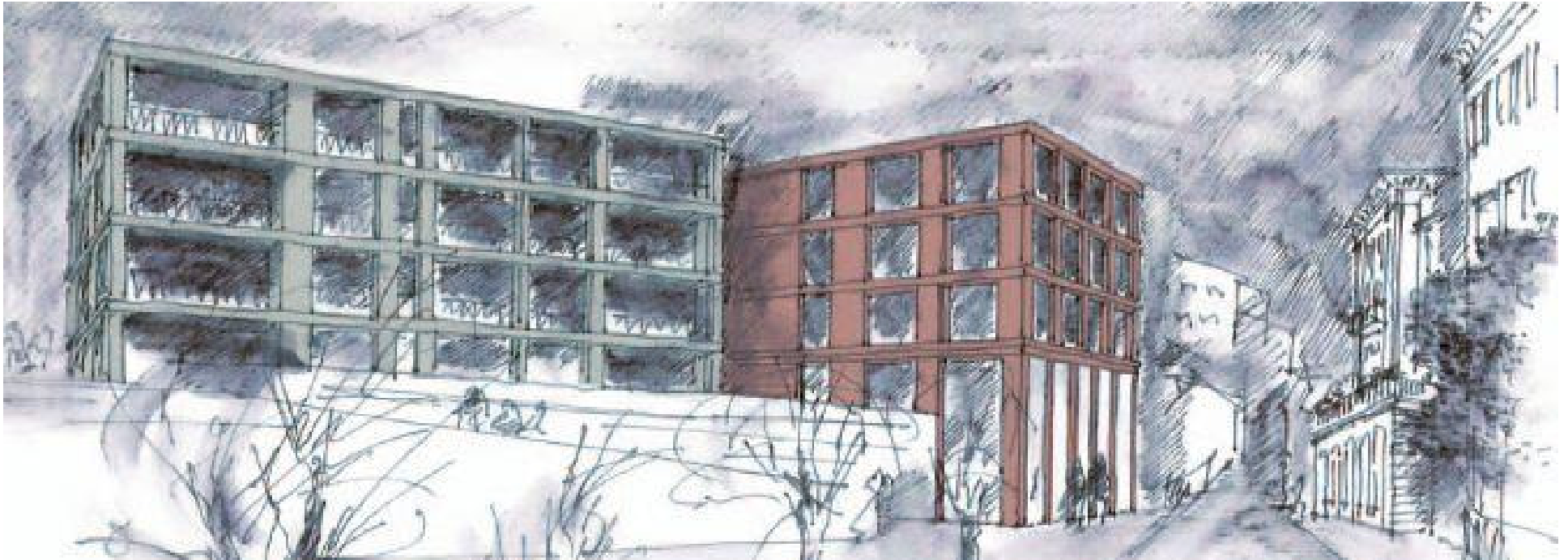




  
nam Thai  
RESTAURANT TEA LOUNGE TAKE AWAY



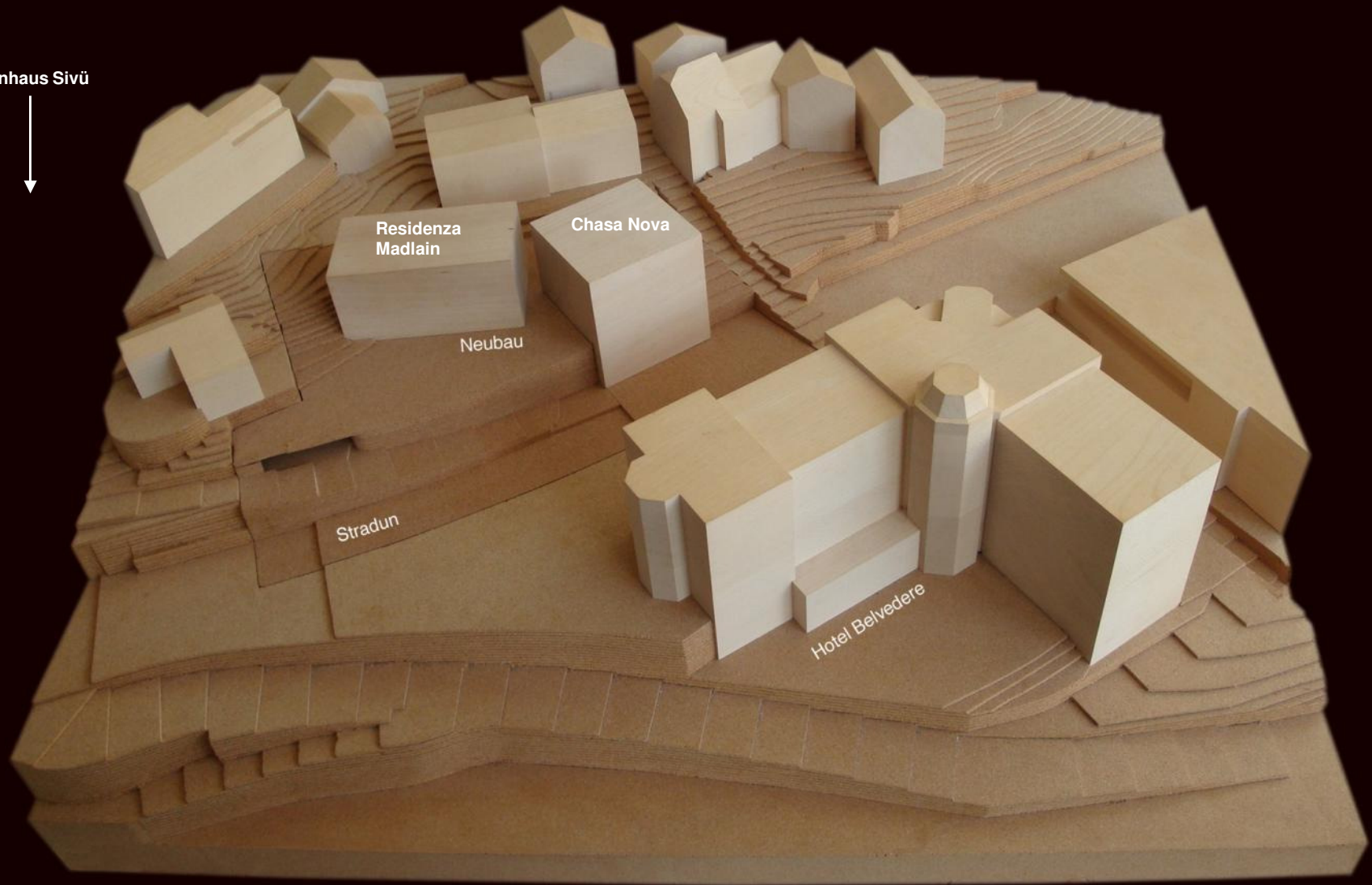




## Erweiterung Hotel Belvédère - Chasa Nova & Residenza Madlain

- Diverse Geschäfte
- Modernste Seminarräume
- Luxuriöse Hotelsuiten und Residenzen
- Unterirdischer Verbindungsgang vom GuardaVal ins Belvédère

Wohnhaus Sivü



Residenza  
Madlain

Chasa Nova

Neubau

Stradun

Hotel Belvedere



## 3 Kernaussagen aus unserem Leitbild

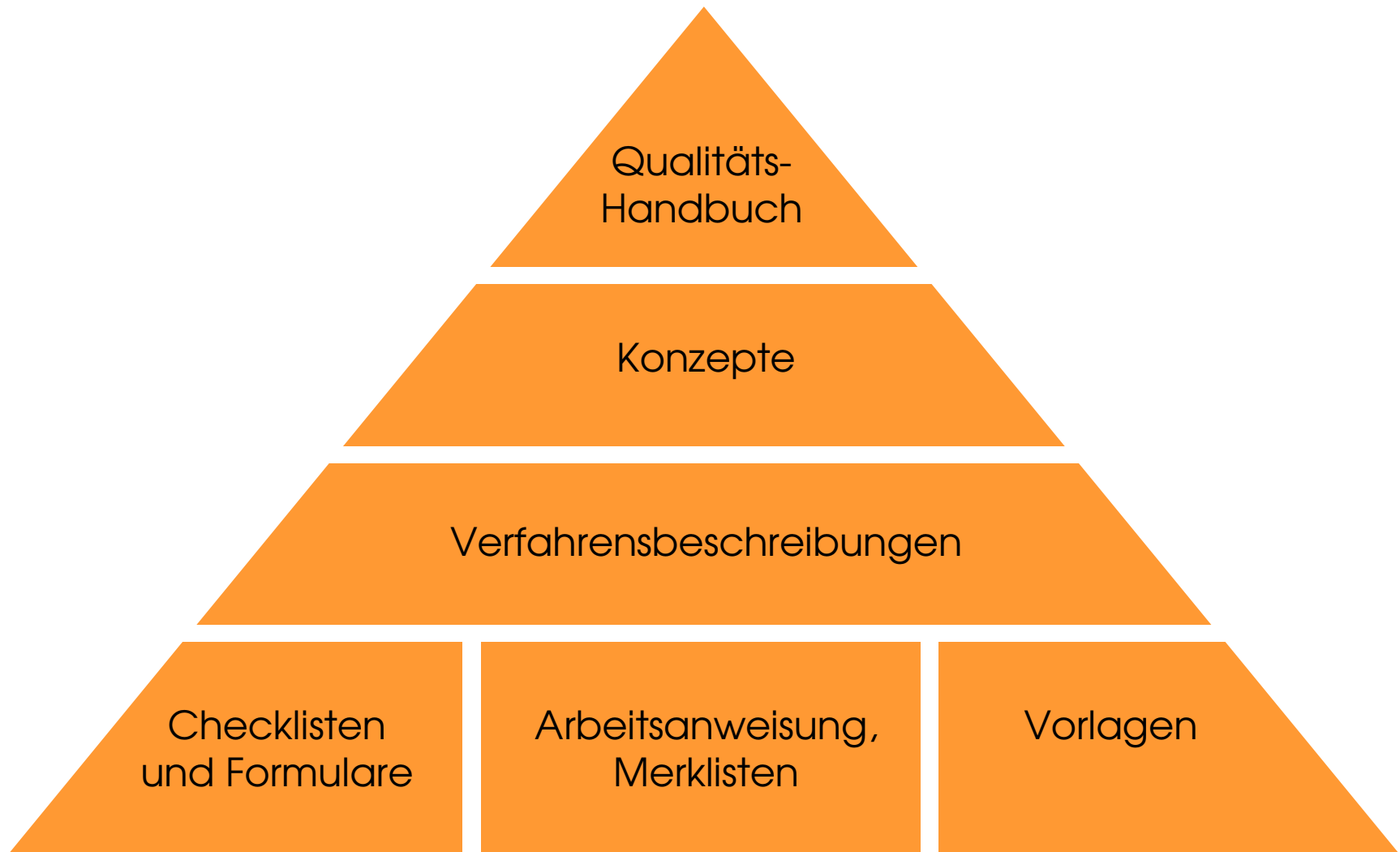
- Im Mittelpunkt all unserer Anstrengungen steht der Gast
- Gäste, Lieferanten, Partner, Behörden und Mitarbeiter/ innen können sich auf uns verlassen
- Die grosse Liebe zum Detail, die aussergewöhnliche architektonische Kombination zwischen Alt und Modern und deren Pflege gehören zum Gesamterlebnis

# Wie funktioniert die Qualitätssicherung in den Belvédère Hotels





# Systematik der Vorgabedokumente



**Jeder Prozess wird bei der Einführung systematisch entwickelt, im Alltag sorgfältig gelenkt und durch Interne Audits regelmässig überprüft.**



# Warum ist eine Qualitätssicherung notwendig?

Hotellerie ist international stark exponiert mit komperativen Nachteilen:

- Hohe Immobilienkosten
- Hohe Beschaffungskosten
- Personalintensiv
- Beschränktes Rationalisierungspotenzial
- Abhängig von einem nicht beeinflussbaren Marktumfeld (EURO)

Thesen:

- Löhne senken ist nicht möglich
- Warenkosten können nur über Freihandel gesenkt werden

Fazit:

- Produktivität muss fast doppelt so hoch wie im Ausland sein, bei gleicher oder besserer Qualität

# Mögliche Massnahmen für die Produktivitäts- und Qualitätssteigerung:

- a. Attraktivität des Angebots verbessern** (Aussicht, Einmaligkeit)
  - ➔ um bessere Preise zu erzielen und Marketingkosten zu senken
  
- b. Integration in Destinationsinfrastruktur**
  - ➔ um Produktionskosten senken
  
- c. Betriebsgrösse optimieren**
  - ➔ um Stückkosten zu senken
  
- d. Automatisieren**
  - ➔ um Bereitstellungskosten zu senken
  
- e. Auslastung erhöhen**
  - ➔ um Deckungsbeiträge zu erhöhen
  
- f. Bedingungslos auf Qualität setzen ohne Personalkosten massiv zu erhöhen**
  - ➔ um sich zu differenzieren und positionieren

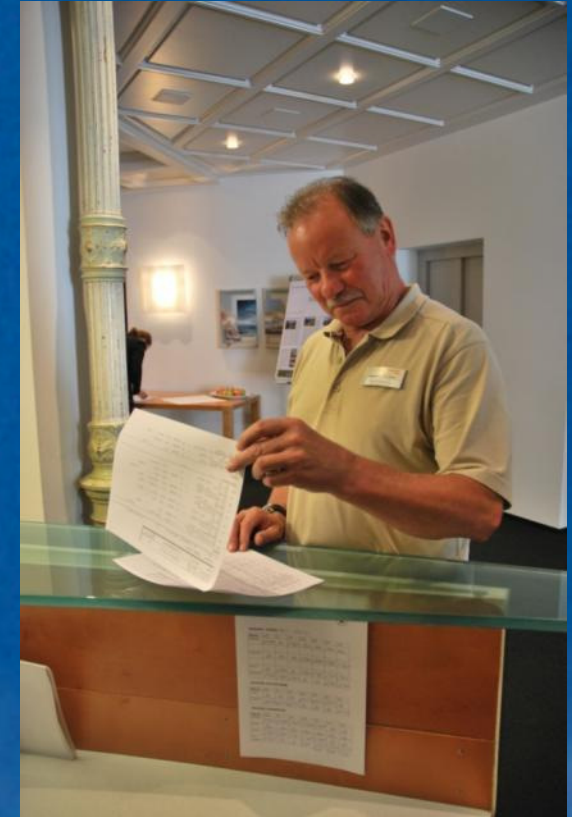


# Beispiele wie Qualitätssicherung im Alltag funktioniert



Auszug eines Ablaufs

# Gastaufenthalt





## Ankunft und Begrüssung



**Transfer:** siehe Portier A-Z, Pkt „Transferservice Bahnhof-Hotel / Hotel-Ausflugsort ect.“

### **Empfang:**

- Aufstehen, Grüezi und Nachfrage nach Anreise
- Handbegrüssung nach Ermessen

### **- Natürlich bleiben!**

- Mündl. Info des Gastes (Belvedere: gemäss Liste Anreise-Info)
- Abfragen, ob er mit dem Auto angekommen ist und wo parkiert hat, Valet Service anbieten (Belvedere) bzw. Tiefgarage erklären/einweisen und Ausfahrtticket aushändigen (Belvair),

### **nachfragen ob Tiefgaragenplatz gewünscht**, wenn

- ja : Preise bekannt geben und einweisen
- Wir lassen uns mündl. das Abreisedatum, HP/ZF bestätigen
- Wir fragen ZF nach Reservation a-la-carte
- Wir fragen den Gast, ob noch spezielle Wünsche hat

### **- Bei Stammgästen: Mit Namen ansprechen, „wieder“ verwenden**

### **Meldeschein ausfüllen:**

- Bei Einzelgästen lassen wir die noch offenen Infos (z.B. Geb.Datum) ausfüllen
- Bei Stammgästen füllen wir vorher aus und fragen, ob alle Angaben noch stimmen
- Bei Partner erfragen wir auch konsequent das Geburtsdatum des Partners

### **Gast aufs Zimmer begleiten**

- Nur im Belvedere:
- Ab 3 Nächten Aufenthalt: Portier oder Receptionistin begleitet den Gast zum Zimmer. Es müssen aber immer mind. 2 Receptionistinnen vorne bleiben (siehe Portier A-Z, Gäste abholen und auf Zimmer begleiten
- Weniger als 3 Nächte: Nach Ermessen Recpetionistin

Auszug eines Ablaufs

# Service







Ankunft und  
Begrüssung

Chef und  
Service MA

**Zusätzlich:**

- Wenn möglich immer gleicher Tisch für Haus- und Stammgäste
- **Auf spezielle Dinge achten wie Menüsprache, Spezialbrot**
- Allergien, Tischwunsch, ob a.l.c. oder HP
- Belvedere: Tischdeko für Arrangements gem. Liste „Tischarrangements“ ; Info an Service MA
- Vorbereiten Weinflaschen der Hausgäste und Apéro gemäss Liste: „7-Tage-Apéro“ ( HB )
- Belvedere: Jeden Abend Einlageblatt zur Information (Mo mit 8 Kaderleuten; Di mit Fleisch-Bauernbeschrieb, Mi mit Bündner-Wein, Do mit Wellnessbeschrieb, Fr mit Lehrlinge, Sa mit Capuns, So mit Hotel vorstellen – weitere Ideen: auch Kräuter, Eierlieferant, FS- Buffet

**Servicebesprechung:**

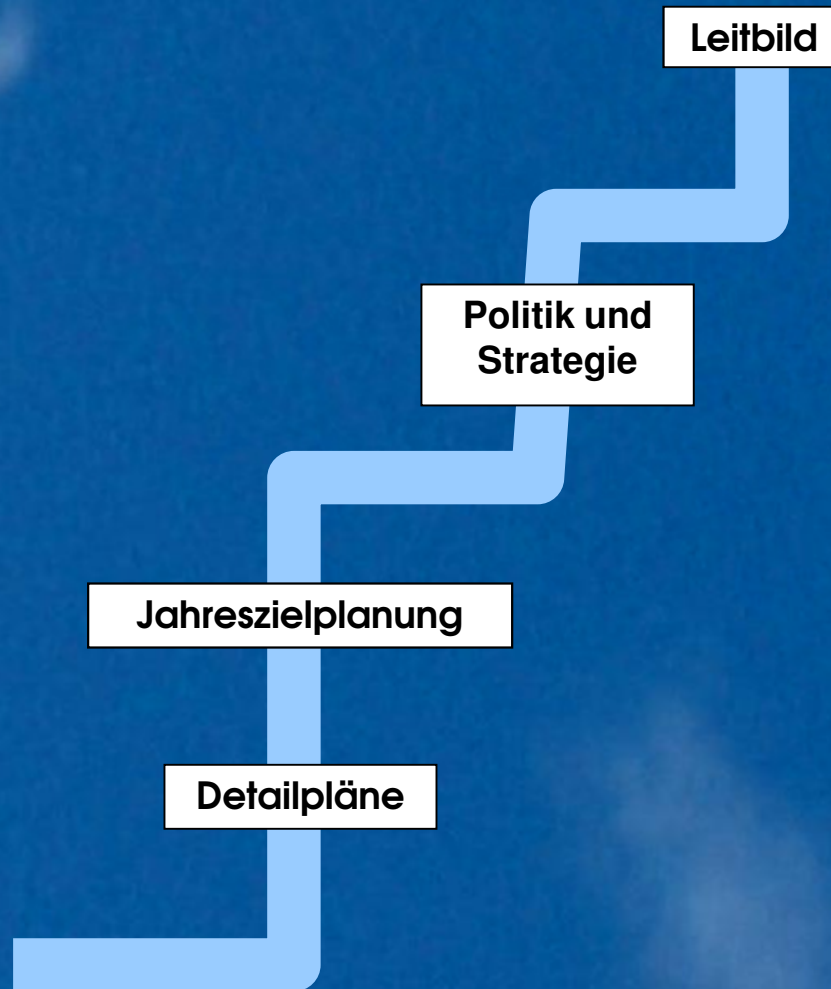
- **Belvedere, jeweils 18:00h bei Bedarf mit Koch**
- **Belvair, ca. 18:15h**

**Kinder:**

- Grundsätzlich immer Malset, Kinderbesteck, ggf. Kinder-Hochstuhl
- Belvedere: Kinder-FS-/Abend-Buffer ab 10 Personen
- Deko Kinderbuffet mit [WUR Kinderregelung](#)

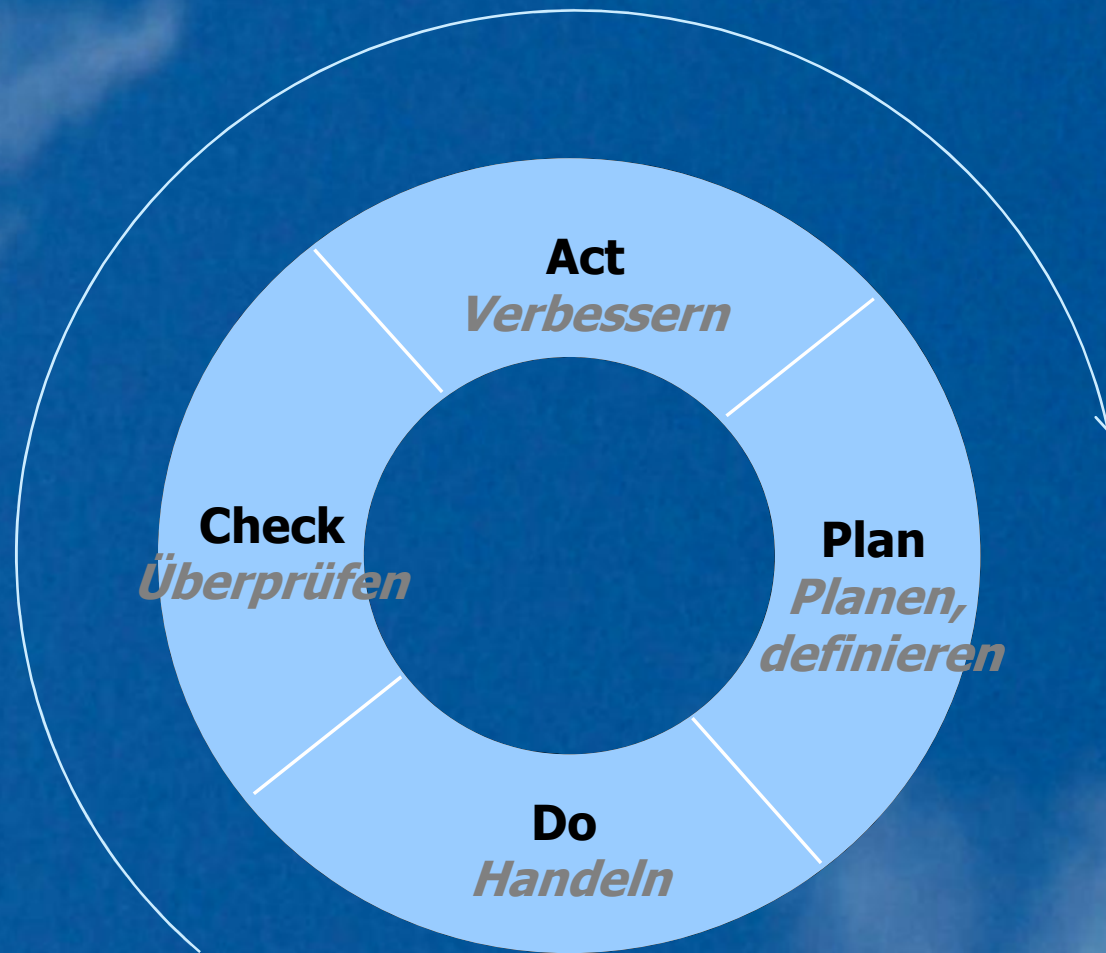
- Belvedere: Falls Gast beim Empfang stehen bleibt, Receptionistin fragt Garderobe und begleitet zum CdS
- Begrüssung am Rest. Eingang, wenn möglich mit Namen
- **Wir fragen, ob wir Garderobe abnehmen dürfen**
- Kurze Konversation (Frage nach Befinden, Anreise, etc.)
- Platzzuweisung wie bestätigt oder wie jeden Tag (nach Möglichkeit mit Reservierungskärtchen)
- Karten reichen und Erklärung zum Menü
- Wir bieten Apero (Belvedere: Apéro-7-Tageliste) an

# Zusammenfassung:





# Zusammenfassung:



## Einige Kernaussagen zum Schluss:

- Im Zweifelsfall zu Gunsten des Gastes entscheiden
- Erfolg = Qualität x Positionierung x Leidenschaft
- Keine Sitzungen für die Organisation nur für den Gast
- Dem Mitarbeiter vorhandene Stärken nutzen und nicht probieren Schwächen zu beseitigen
- Man kann von den Mitarbeitern nur das erwarten, was man selber vorlebt
- Eine schlechte Organisation zeichnet sich dadurch aus, wenn sehr viele Sitzungen mit vielen Leuten stattfinden
- Grundlage der Kontrolle muss Vertrauen sein



Vacanzas pur.



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit  
und auf bald in Scuol

[www.belvedere-hotels.ch](http://www.belvedere-hotels.ch)