



Impressionen vom Best Western Hotel «Zürcherhof» im Zürcher Niederdorf: Dreisternhotel mit Boulevard-Restaurant,

Best Western Hotel «Zürcherhof», Zürich:

Schluss mit der zeitaufwendigen Routinearbeit an der Reception!

Gästeinfragen beantworten, Reservationen und Buchungen bestätigen und vormerken, Rechnungen ausstellen, Routine-Arbeiten beim Checkin und Checkout und während des Gästebesuches vornehmen, Werbemaillings und andere Marketingaktivitäten realisieren — all dies erfordert viel Zeit- und Arbeitsaufwand. Schluss damit, sagte sich Direktor Jean-Marc Bühler vom Best Western Hotel «Zürcherhof» und liess sich ein einfach zu handhabendes Hotelprogramm einrichten, das es in sich hat.

Von Chefredaktor René Frech, Bern



zeitgemäßem Gästeempfang an der Reception, modernen Gästezimmern und mit stimmigem «Walliserkeller».

Kein Hotelbetrieb kommt darum herum – um die ungeliebten, aber höchst nützlichen und auch unabdingbaren Routinearbeiten rund um Anfragen, Offerten, Reservationen, Buchungen sowie rund ums Checkin und Checkout.

Kurz – fast alles, was in administrativer Hinsicht an der Hotelreception und im Backoffice geschieht, ist in einem Hotelbetrieb «Business as usual» und wiederholt sich zu hunderten und tausenden von Malen. Routine eben. Hoteliers, Gastgeber, Receptionisten und Hotelsekretariatsmitarbeitende wissen ein Lied davon zu singen.

Die informatikgestützte Reception

Kein Wunder, hält die Informatik an der Hotelreception immer häufiger Einzug. Mittelgrosse und grosse Hotelbetriebe könnten ohne eine informatikgestützte Reception kaum mehr all die Prozesse, Operationen und Transaktionen bewältigen, die im Zusammenhang mit

Gästeanfragen, Offertstellungen, Reservationen, Buchungen und mit all den administrativen Arbeiten während des Hotelaufenthaltes der Gäste anfallen.

Solche Hotelprogramme setzten bislang in der Regel gewisse Grundkenntnisse im Umgang mit EDV und Informatik voraus. Das hält noch immer viele – vor allem kleinere – Hotelbetreiber davon ab, sich die Vorteile der computergestützten Reception zunutze zu machen. Und so hantieren sie nach wie vor und «nach alter Väter Sitte» mit ihrem Reservationsbuch, tragen Reservationen und Buchungen manuell ins dicke Buch ein, streichen ihre Eintragungen bei Gäste-Annullationen oder No-Shows von Hand und überschreiben Aenderungen und Korrekturen – nichts als das nackte Chaos!

Man weiss zwar, dass das ganze altväterische Prozedere nicht mehr ganz up-to-date ist, schreckt jedoch vor einer Umstellung auf ein informatikgestütztes Handling an der Reception und im Back-

office zurück, zumal die (vor allem langjährigen) Mitarbeitenden das Kind ja noch zu schaukeln wissen.

Best Western Hotel «Zürcherhof»

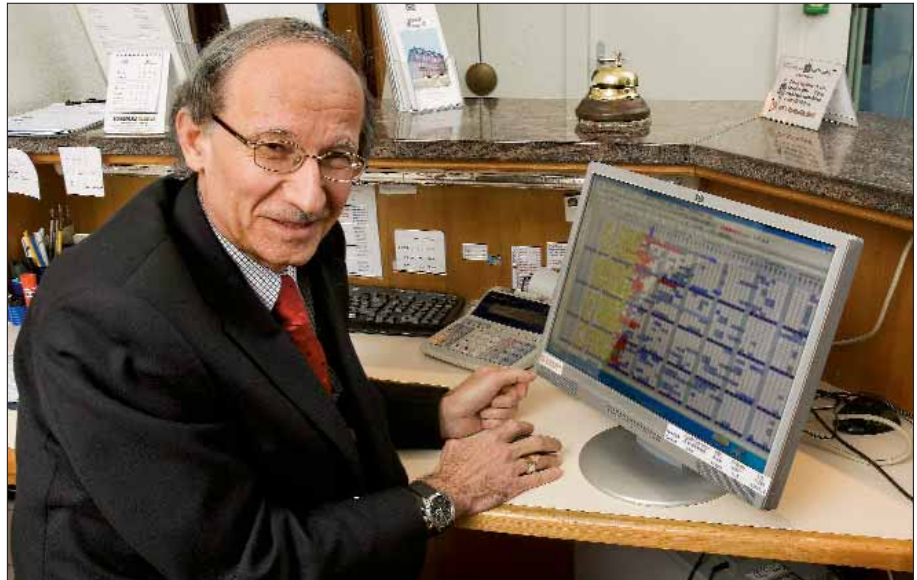
So ging es bis vor anderthalb Jahren auch Jean-Marc Bühler, Direktor und Gastgeber des seit 50 Jahren bestehenden Best Western-Hotels «Zürcherhof» mitten im Zürcher Niederdorf. Das Dreisternhaus bietet 38 Zimmer mit 66 Betten an, beschäftigt total 16 teilweise langjährige Mitarbeitende und betreibt auch den stadtbekanntenen «Walliserkeller», ein stimmiges Restaurant mit Gewölbedecke mit 80 Sitzplätzen und einer angegliederten Boulevard- und Sommerterrasse mit rund 36 Sitzplätzen, wo Küchenchef Gilles Rebierre vor allem authentische Walliser Käsegerichte wie Fondue, Raclette, Käseschnitten, Fleischfondues, aber auch trendige und leichte mediterran inspirierte Gerichte aus der Hotel- und Restaurationsküche zaubert.

Der «Zürcherhof» weist über die letzten «harten» Jahre hinweg eine mit 80 Prozent überdurchschnittlich hohe Zimmerauslastung aus. Hier steigen vor allem Business- und Leisure-Gäste aus der Schweiz, aus USA, Deutschland, Grossbritannien und Asien ab.

Der «Zürcherhof» gehört zu den Best Western Hotels, einer homogenen Hotelgruppe, der hierzulande 50 Drei- und Viersternhotels angehören. Das Hotel im Zürcher Niederdorf wurde im Jahre 2006 im Rahmen einer Qualitätszertifizierung als bestes Best Western-Hotel seiner Kategorie mit der höchsten Punktzahl ausgezeichnet.

Das Haus gehört auch zur «Erfa 27», einer Erfagruppe, der die City-Hotels von Zürich mit drei Sternen angehören und die von Hotelier Peter F. Vogel präsiert wird. Auch unter den fünf Hotels an der Zähringerstrasse im Niederdorf – Basilea, Du Théâtre, Rütli, Scheuble und Zürcherhof – herrscht ein reger Erfahrungs-, Informations- und – wenn notwendig – auch ein lebhafter Gästeaustausch!

Mit Direktor Jean-Marc Bühler steht dem Best Western Hotel «Zürcherhof» seit 17 Jahren ein erfahrener Hotelier und Gastgeber vor, der im Hotel Central in Zürich eine Kochlehre absolvierte, bevor er – nach beruflichen Stationen im damals neuen Agip-Motel in Egerkingen und im Bahnhofbuffet Olten – während fünf



Hoteldirektor Jean-Marc Bühler an der Hotelreception des Best Western Hotels «Zürcherhof» mit dem Hotelprogramm «Gastrodat» auf dem Computer-Bildschirm.

Jahren für das Kulm-Hotel St. Moritz den berühmt-berüchtigten «Dracula-Club» leitete. Vor seinem jetzigen Engagement wirkte der in Montreux geborene Jean-Marc Bühler als Vizedirektor im Hotel «Glockenhof» in Zürich.

Hotelprogramm für die Reception

Seit anderthalb Jahren arbeitet das Best Western-Hotel «Zürcherhof» mit dem Hotelprogramm «Gastrodat» der Gastrodat Schweiz GmbH (Horgen). Es handelt sich dabei um ein einfach und übersichtlich zu handhabendes Hotelreservations-

und -Administrationsprogramm, das ursprünglich für die österreichische Mittelstands- und Familienhotellerie entwickelt wurde und in der Zwischenzeit zu den in Europa führenden Hotelsoftwares gehört. «Früher», so der für Neues immer offene Hotelier Jean-Marc Bühler, «führten wir ein Reservationsbuch und nahmen die Reservationen und Buchungen noch manuell vor. Das war nur möglich, weil wir über langjährige Mitarbeitende an der Reception verfügten.»

Doch auch im Best Western-Hotel «Zürcherhof» ist die Zeit nicht stehen ge-



Betriebsassistentin Heinke Kicinski mit dem Hotelreservations- und -Administrationsprogramm «Gastrodat» auf dem Computer im Hotel-Backoffice.

«Gastrodat» mit modernster Technik

- «Gastrodat» verfügt über modernste Informatik-Technik und Optionen:
- ▶ Einplatz-, Workgroup-, Client-Server, Terminal-Server, Rechenzentrums-lösung «Application Service Providing» (ASP).
 - ▶ Zusatzmodule für Wellness, Seminar, Online-Buchung, Fewo-Verwaltung mit Provisionsabrechnung für unterschiedliche Eigentümer.
 - ▶ Zusatzschnittstellen: Feratel-Deskine, Discover, Internetgebühren, Skidata, Hotelomat, Allgäu-Valsercard, Kassen, Keycard.

Hotellerie



Intelligente Schnittstelle zwischen «Gastrodat» und der «Schultes»-Touchscreen-Kasse.

blieben und sind personelle Mutationen zu verzeichnen – Grund genug für Hoteldirektor Jean-Marc Bühler, Reception und Backoffice mit dem Hotelreservations- und -Administrationsprogramm der Marke «Gastrodat» zu unterstützen.

Unentbehrlich für effiziente Reception

«Heute möchten wir 'Gastrodat' nicht mehr missen. Das Programm funktioniert ausgezeichnet, übersichtlich und selbst-erklärend. Heute können wir uns kaum mehr vorstellen, wie wir früher die Arbeiten an der Reception und im Backoffice ohne Hotelprogramm bewältigen

konnten. Dazu kommt, dass wir mit 'Gastrodat' über zahlreiche Mehrwerte und Instrumente für ein kompetentes Controlling und Marketing verfügen.»

«Gastrodat» mit intelligenten Schnittstellen

Im Best Western Hotel «Zürcherhof» funktioniert die Hotelsoftware «Gastrodat» in folgender Konfiguration:

- ▶ Hotelreservations- und -administrations-Software mit dem Grundmodul von «Gastrodat».
- ▶ Schnittstelle zwischen «Gastrodat» und der Hoteltelefonanlage, so dass sämtliche von den Gästen ausgelösten Tele-

funkosten automatisch auf die Zimmerrechnung transferiert werden.

▶ Schnittstelle zwischen «Gastrodat» und dem Pay-TV-System im «Zürcherhof». Die Gebühren für sämtliche Videos und DVDs, die sich der Gast auf dem Zimmer zu Gemüte führt, transferiert das System automatisch auf die Zimmerrechnung.

▶ Schnittstelle zwischen «Gastrodat» und dem Zutritts-Managementsystem EVVA-Salto, d.h. beim Einchecken wird dem Gast ein Zutritts-Badge mit Zimmer-Nummer, Aufenthaltsdauer, Anzahl der Gäste, Zutrittsberechtigung zu diversen Räumlichkeiten, Infrastrukturen oder auch Getränkeautomaten ausgehändigt,



Erfolgreiche Informatik-Partnerschaft dank mit Philipp Egli, Mitinhaber und Geschäftsführer der

der das Zutrittsmanagement regelt.

▶ Schnittstelle zwischen «Gastrodat» und der Restaurationskasse mit Touchscreen 560-T der Marke «Schultes», so dass sämtliche Konsumationsbeträge, welche der Hotelgast im Restaurant «Walliserkeller» genießt und anschliessend auch begleicht, automatisch auf die Zimmerrechnung transferiert werden.

Kompetenter Support

Das von der Hot - Line Systems AG (Thun) als Partnerfirma der Gastrodat Schweiz GmbH (Horgen) installierte Hotelprogramm funktioniert an zwei



Intelligente Schnittstelle zwischen «Gastrodat» und der Hoteltelefonanlage.

Arbeitsplätzen – je an einem Computer an der Reception und im Backoffice. Hotelier Jean-Marc Bühler ist vom neuen Hotelprogramm «Gastrodat» begeistert, hat es im Kreise befreundeter Hoteldirektoren schon mehrmals vordemonstriert und es auch weiterempfohlen. Und der Software- und Kassenspezialist Philipp Egli, Mitinhaber und Geschäftsführer der Gastrodat Schweiz GmbH, meint gegenüber GOURMET: «Unser Hotelprogramm kann auf die Bedürfnisse der einzelnen Hotelbetriebe individuell und massgeschneidert konfiguriert werden. Es ist dank dem einfachen, selbsterklärenden und übersichtlichen Handling



Intelligente Schnittstelle zwischen «Gastrodat» und zum hoteleigenen Pay-TV-System.

‘Gastrodat’ ein ganzes Bündel an Instrumenten in die Hand, wie wir das ‘Dokumenten-Handling’ in den Griff bekommen: Anfragen werden umgehend beantwortet, strahlen Professionalität und Kompetenz aus. Bei den Reservationen und Buchungen treten kaum noch Missverständnisse auf, und auch in Bezug auf Marketing und Mailings bietet uns ‘Gastrodat’ eine ganze Anzahl von intelligenten und effizienten Tools.» Hotelier Jean-Marc Bühler: «Ich würde mich auch heute noch mit Ueberzeugung für ‘Gastrodat’ entscheiden und kann das Hotelprogramm meinen Kollegen in der Hotellerie nur weiterempfehlen!»

Best Western Hotel Zürcherhof
Zähringerstrasse 21, Postfach, 8021 Zürich
Tel. 044/269 44 44, Fax 044/269 44 45
E-Mail: zuercherhof@bestwestern.ch
Internet: www.bestwestern.ch/zuercherhof

Gastrodat Schweiz GmbH
Philipp Egli Kassensystems
Schleifetobelweg 5, 8810 Horgen
Tel. 044/770 27 37, Fax 044/770 27 32
E-Mail: info@gastrodat.ch
Internet: www.gastrodat.ch

Gastrodat Deutschland GmbH
D-89257 Illertissen
Tel. 0049 (0) 7303 92 86 20
Fax 0049 (0) 7303 90 42 14
E-Mail: gastrodat@email.de
Internet: www.gastrodat.com



«Gastrodat»: Hoteldirektor Jean-Marc Bühler (rechts) Gastrodat Schweiz GmbH, an der Hotelreception.

speziell für Klein-, Mittel- und Familienhotels konzipiert. Flexibilität und Modularität sind Trümpfe von ‘Gastrodat’.» Das betont auch Hotelier Jean-Marc Bühler gegenüber GOURMET und ergänzt: «Das Preis/Leistungsverhältnis bei ‘Gastrodat’ stimmt. Auch die Hotline- und Support-Gebühren sind bei bei ‘Gastrodat’ vergleichsweise ‘angenehm’. Support und Service sind speditiv, kompetent und professionell. Vor allem aber: Wir sind heute in der Lage, die Receptionsarbeiten speditiver, kompetenter und mit viel weniger Arbeits- und Zeitaufwand zu bewältigen. Zudem gibt uns



Intelligente Schnittstelle zwischen «Gastrodat» und dem Hotelzutrittssystem EVVA-Salto.