




RETO E. WILD

Chefredaktor | Rédacteur en chef

reto.wild@gastrojournal.ch

 @gastrosuisse @retowild

Ein Hoch auf die Familienbetriebe der Schweizer Hotellerie

Mit gnadenloser Wiederholungsrhetorik wird in Schweizer Medien immer wieder behauptet, die hiesige Hotellerie sei zu teuer und die Österreicher seien in ihren Familienbetrieben so viel freundlicher.

Dieses Pauschalurteil ist schlicht falsch. Erstens war die Inflation in den umliegenden Ländern in den letzten Jahren deutlich höher als in der Schweiz, was die Preise im Ausland merklich ansteigen liess. Zweitens haben **die Schweizer die Tendenz, die heimische Scholle zu wenig zu schätzen** und schlechtzureden – oft aufgrund von fehlendem Wissen.

In dieser Ausgabe porträtieren wir auf **Seite 24 mit dem Maison Hornberg in Saanenmöser BE** einen Vorzeigefamilienbetrieb, der die falschen Vorurteile Lügen straft. Das Ehepaar Christian und Brigitte Hoefliger-von Siebenthal führt das Viersternehotel umsichtig in der dritten Generation. Die Gäste fühlen sich schon nach wenigen Sekunden wie zu Hause.

Hoefligers sind omnipräsent und begrüssen die Gäste bei der Ankunft, vor dem Abendessen und helfen am nächsten Morgen beim Frühstücksbuffet im Service aus. Wir verraten, welche Massnahmen zu dieser Erfolgsgeschichte der Schweizer Hotellerie geführt haben.

So einzigartig das Maison Hornberg auch ist: Betriebe wie die **Auberge de Duillier VD**, das **Helvetia** in Münstair GR, das Hotel **Bellerive** oder das **Schöneegg** in Zermatt VS, das **Mistral** in Saas-Fee VS, der **Fiescherblick** in Grindelwald BE, das **Kemmeriboden Bad** BE, der **Schlüssel** in Beckenried NW und und und sind ebenfalls familiengeführt und begeistern die Gäste. Bravo!

Vive les entreprises familiales de l'hôtellerie suisse!

Avec une rhétorique répétitive impitoyable, les médias suisses ne cessent d'affirmer que l'hôtellerie locale est trop chère et que les Autrichiens sont tellement plus accueillants dans leurs établissements familiaux.

Ce jugement général est tout simplement faux. D'une part, l'inflation dans les pays voisins a été nettement plus élevée qu'en Suisse ces dernières années, ce qui a sensiblement renchéri les prix à l'étranger. D'autre part, **les Suisses ont tendance à considérer que l'herbe est toujours plus verte chez le voisin**, souvent par manque de connaissances.

Dans ce numéro, nous dressons **en page 24 le portrait de la Maison Hornberg à Saanenmöser (BE)**, un établissement familial exemplaire qui fait mentir les préjugés. Le couple Christian et Brigitte Hoefliger-von Siebenthal dirige cet hôtel quatre étoiles avec circonspection depuis trois générations. Les hôtes se sentent déjà chez eux après quelques secondes.

Les Hoefliger sont omniprésents, ils accueillent les clients à leur arrivée, avant le dîner et aident au service le lendemain matin au buffet du petit-déjeuner. Nous vous dévoilons les mesures qui ont conduit à cette success story de l'hôtellerie suisse.

Aussi unique que soit la Maison Hornberg, des établissements comme l'**Auberge de Duillier (VD)**, l'**Helvetia** à Münstair (GR), l'hôtel **Bellerive** ou le **Schöneegg** à Zermatt (VS), le **Mistral** à Saas-Fee (VS), le **Fiescherblick** à Grindelwald (BE), le **Kemmeriboden Bad** (BE), le **Schlüssel** à Beckenried (NW) et bien d'autres encore sont également gérés par des familles et enthousiasment les clients. Bravo!

«Gastfreundschaft ist unsere Kernkompetenz»

Das **Maison Hornberg** in Saanenmöser BE ist bestes Beispiel eines muster­gültig geführten Familienbetriebs – in der dritten Generation. Wie schaffen Christian und Brigitte Hoefliger-von Siebenthal eine rekordhohe Auslastung von über 90 Prozent?

TEXT RETO E. WILD



In das Maison Hornberg wurden in den letzten fünf Jahren über sechs Millionen Franken investiert.

Hannes Niederkoffer



Hannes Niederkoffer

Brigitte und Christian Hoefliger-von Siebenthal haben das Ruder im November 2003 übernommen: «Unsere 54 Mitarbeitenden sind selbstbewusst, aber nicht arrogant unterwegs.»

Viel Holz, zwei mächtige Kuhglocken an einem Balken über der Rezeption und nostalgische Wanderschuhe auf dem Regal dahinter: Schon wenige Sekunden nach Tuchföhlung mit dem Maison Hornberg wird klar, dass in diesem Saaner Viersternehotel etwas anders ist. Das Haus ist erfüllt von einer omnipräsenten Gastfreundschaft. Brigitte (49) und Christian Hoefliger-von Siebenthal (47), seit November 2003 für den Betrieb in der dritten Generation verantwortlich, begrüßen ihre Gäste gleich nach Ankunft meist persönlich. Die Eltern von zwei Teenagern zeigen sich während des Aufenthalts immer wieder und helfen sogar beim reichhaltigen Frühstücksbuffet (7 bis 11 Uhr!) im Service beim Tellerabräumen aus.

«Wir haben es gerne schön»

Doch wie schaffen es die Gastgeber, eine derartige Willkommenskultur zu kreieren? Brigitte Hoefliger erklärt: «Wir haben es gerne schön und angenehm, und arbeiten nicht gerne mit Leuten zusammen, die mürrisch sind. Diese Kultur pflegen und schulen wir im Team.» Ihr Gatte ergänzt: «Gastfreundschaft ist unsere Kernkompetenz wie bei einem Schreiner, der präzise arbeiten muss. Das ist nicht einfach <nice to have>, sondern Teil des Produkts, was tief in der DNA der Mitarbeitenden verankert ist.»

Unter anderem profitieren die Abteilungsleiter viermal jährlich von einem Kadertraining. «Die Abteilungsleiter wissen, dass sie selbstständig arbeiten können. Sie motivieren ihre Mitarbeitenden dazu.» Die 54 Mitarbeitenden

seien selbstbewusst, aber nicht arrogant unterwegs und freuen sich von Herzen, Gäste zu empfangen. Das kommt im Maison Hornberg mit seinem Chaletstil und den 40 Zimmern (ab 380 Franken mit Frühstück, 460 Franken mit Halbpension), Suiten und Familienzimmern beim ersten Schritt über die Türschwelle an, was den Erholungsfaktor entsprechend erhöht.

Zufriedene Gäste statt booking.com

Die Zahlen sprechen für sich: Im Rahmen des Qualitätsmanagements im Familienbetrieb geben die befragten Gäste im Zeitraum März 2024 bis März 2025 dem Hotel in der Kategorie «Herzliche Atmosphäre» die Note 10 von 10. Höchstnoten gibt es auch für «Betreuung durch Mitarbeitende», «Ambiente» oder «Weiterempfehlung». Christian Hoefliger sagt: «Wir sind darauf angewiesen, dass der Gast zufrieden ist und beispielsweise den Cousin mit einem Aufenthalt beschenkt. Denn wir haben keine Werbeaktivitäten und sind nicht über booking.com buchbar. So sparen wir eine Kommission von 15 bis 20 Prozent ein. Das bedeutet aber, dass wir digital eine gewisse Unsichtbarkeit aufweisen.»

Dem Ehepaar geben weitere Zahlen recht: Das Maison Hornberg kommt auf eine Auslastung von über 90 Prozent und auf 58 Prozent Stammgäste, die teilweise ihre Ferien nach der Verfügbarkeit ihres Lieblingszimmers ausrichten. Und über 95 Prozent buchen Halbpension. «Wir versuchen, eine hochwertige Kulinarik anzubieten», sagen die Hoteliers (später mehr zu diesem Thema).

Doch es sind nicht diese weichen Faktoren allein, die das Viersternehotel oberhalb des Bahnhofsvon Saanenmöser so einzigartig machen. Die Unternehmer haben in den vergangenen Jahren kräftig ins Produkt investiert. Die Rede ist von über sechs Millionen Franken in den letzten fünf Jahren: Auf den Dächern ihres Hotels sorgen Sonnenkollektoren für täglich bis zu 900 Kilowattstunden, was das Hornberg zum grössten Kraftwerk im Obersimmental und Saanenland macht.

Den Gästen stehen neben den renovierten Zimmern ein Natur-Badesee zur Verfügung, gegenüber der Saunalandschaft das zweistöckige «Chalet toi-même» als Rückzugsort und Ruhe­raum sowie ein moderner Fitnessraum mit von Hand gefertigten 15 Geräten (motorloses Laufband aus Nussbaum!) und einer Trainingswand mit Bildschirm und Videounterstützung für das Workout nach Wahl. Beliebt als weitere Rückzugsorte sind der 6000 Quadratmeter grosse Park, das Hallenbad mit einem 12-Meter-Becken oder das Fonduehüttli mit Baujahr 1726 und nur zwei Tischen. All diese Pluspunkte sorgen dafür, dass sich die Gäste selbst bei vollem Haus gut verteilen.

Brasilien mit 10 Prozent Gästeanteil

Zu 78 Prozent reisen sie aus der Schweiz an. Die Nachbarländer mit Ausnahme von Italien («Italiener bevorzugen eher Fünfsternehotels»), die Benelux-Länder,

Lesen Sie online den Beitrag über das Iglu-Dorf Gstaad BE mit dem untenstehenden QR-Code.



RETO E. WILD





Michael Rindlisbacher (links) und David Läderach-Ebner verantworten gemeinsam die Kulinarik im Maison Hornberg.

Nordamerika sowie vereinzelt Brasilien sind weitere wichtige Quellenmärkte für das Haus.

Kostenstruktur als Herausforderung

«Seit 2017 bewegen sich unsere Umsätze in einer gleichen Grösse. Wir arbeiten an der Qualität unseres Produkts, an der Weiterbildung der Mitarbeitenden und an der Gästezufriedenheit», betont Christian Hoefliger. Seine Frau fügt an: «Wettertechnisch hatten wir einen schönen Winter mit genügend Schnee. Doch bei der Auslastung bewegen wir uns leicht unter dem Vorjahr. Uns müssen Prozessoptimierungen gelingen, von denen die Gäste nichts merken.» Die Talstation der Bergbahn Saanersloch, die bis auf 2000 Meter über Meer hochfährt, befindet sich zwei Gehminuten entfernt.

Die Kostenstruktur sei eine permanente Herausforderung. Ein Joker des Maison Hornberg: Es ist Mitglied der Romantik Hotels & Restaurants. «Uns bringt die Mitgliedschaft neben dem

klassischen Gästemarketing vor allem Wissenstransfer mit dem Netzwerk», sagt Christian Hoefliger, der im Romantik-Aufsichtsrat sitzt.

Ein ungleiches Duo in der Küche

Gut aufgestellt ist der Betrieb schliesslich auch in der Kulinarik, die im Hornberg eine grosse Bedeutung hat, was die hohe Zahl von 14 Angestellten in der Küche unterstreicht. Seit bald zwei Jahren setzen die Gastgeber auf ein für die Branche aussergewöhnliches Modell: Der Zürcher Michael Rindlisbacher (56), seit 24 Jahren im Hornberg am Herd und vorher unter anderem im Lenkerhof und im Gstaad Palace, hat Unterstützung durch den Österreicher David Läderach-Ebner (37) erhalten. Das ungleiche Duo, das sich sehr gut versteht, teilt sich die Verantwortung in der Küche. «David hat kulinarisch gesehen die Welt mitgebracht. Bei Espuma bin ich beispielsweise überfordert. Ich bin eher der klassische Koch, David bringt die frischeren

Ideen», lobt der in Zweisimmen wohnhafte Rindlisbacher seinen Arbeitskollegen. Dieser studierte Jazzmusik in Wien und New York sowie Kultur- und Sozialanthropologie in Wien und kam über das Bellevue Palace Bern, wo er als Küchenchef im Restaurant Noumi arbeitete, ins Saanenland. Seine Favoriten seien die lateinamerikanische, mexikanische, peruanische und koreanische Küche.

Rindlisbacher sorgt dafür, dass die Stammgäste nicht überfordert werden. An dem einen Abend wird zur Vorspeise Poulet-Satay mit Kokosnuss-Erdnuss-Sauce und grünem Papaya-Salat serviert, gefolgt von einer schaumigen Schwarzwurzel-Suppe sowie zum Hauptgang entweder Duo vom Kalb (Medaillon und Milken), Rosmarinjus, Fregola Sarda mit geröstetem Bimibrokkoli und Macadamianüssen oder eine Fischsuppe mit Gemüsewürfel, Fisch und Meeresfrüchten. In der von Christian Hoefliger feinkuratierten Weinkarte finden sich 95 Positionen wie ein Château de Pez 2013, den es sogar im Offenausschank gibt.

Rindlisbacher informiert: «Wir haben viele Familien mit Kindern und Stammgäste, die immer zur gleichen Zeit im Jahr kommen und schon fürs nächste Jahr reservieren. Wenn jemand einen speziellen Wunsch wie Siedfleisch hat, bereiten wir das gerne zu.» Läderach-Ebner fügt an: «Es gibt kaum etwas, das wir nicht kochen können.» Das spezielle Arbeitsmodell sorgt dafür, dass beide Köche in einer Viertageswoche arbeiten.

Die Zukunft des Familienbetriebs Maison Hornberg scheint gesichert: Matteo (17), der jüngere Sohn der Hoefligers, absolviert eine Koch-, sein Bruder Ramon (18) eine Informatikerlehre.



Hauptgericht: gebratene Lachsforelle, schwarze Quinoa, Limetten-Beurre-Blanc



Zweites Hauptgericht: Duo vom Kalb, Rosmarinjus, Fregola Sarda mit Bimibrokkoli