

# Menschen glücklich machen

**Wirtschaft** Unternehmerischen Mut und besonnenes Krisenmanagement bewies Thomas Kleber, der in der Corona-Pandemie zwei Hotels einweihete und nach einem Totalumbau den traditionsreichen «Seidenhof» neben der Bahnhofstrasse wiedereröffnete. Seit fünf Jahren leitet der passionierte Hotelier die Hotelgruppe Sorell. **Von Isabella Seemann**

**Als junger Mann haben Sie Restaurationsfachmann gelernt und sind nun seit fast 40 Jahren in der Hotellerie und Gastronomie tätig. Was ist für Sie das Faszinierendste am Gastgewerbe?**

*Thomas Kleber:* Es ist für mich mehr eine Leidenschaft als ein Beruf. Mich mit Menschen auszutauschen, erfüllt mich und macht mir grossen Spass. Jeder Tag bringt neue Erkenntnisse und Herausforderungen, Langeweile hatte ich in den 40 Jahren nie.

**Die letzten zwei Jahre gehörten wohl zu den herausforderndsten Ihrer Karriere. Wie haben Sie die Corona-Krise persönlich erlebt als Managing Director der Hotelgruppe Sorell?**

Diese beiden Jahre waren mit Abstand die anspruchsvollsten in meiner bisherigen Laufbahn. Die permanenten Einschränkungen und Massnahmenänderungen, dazwischen aufkeimende Hoffnung und dann doch wieder der Umgang mit Rückschlägen waren kräfteaufwendend. Dennoch habe ich immer positiv nach vorne geschaut, auch dank eines tollen Teams im Rücken.

**Was sind Ihre wichtigsten Erkenntnisse aus der Corona-Krise?**

Wir spürten wohl alle, wie wichtig uns der zwischenmenschliche Kontakt ist. Gleichzeitig zeigte sich auch die Bedeutung der Digitalisierung deutlich. Wir haben bereits vor der Corona-Pandemie einen umfassenden Digitalisierungsprozess in den Sorell Hotels angestossen und diverse Managementsysteme in unseren Betrieben eingeführt, die unter anderem einen direkten digitalen Kontakt via Smartphone mit den Hotelgästen von der Buchung bis nach der Abreise ermöglichen. Es braucht eine gekonnte Balance. Auf der einen Seite ist uns der persönliche Gästekontakt wichtig, auf der anderen Seite möchten wir unseren Gästen mit digitalen Lösungen einen Mehrwert und viel Flexibilität bieten.

**Welche Auswirkungen hat die Corona-Krise auf die Sorell Hotels bislang konkret?**

2020 mussten wir bei den Sorell Hotels einen Umsatzrückgang von



**Thomas Kleber, in der Lobby des 2020 eröffneten Boutique-Hotels St. Peter in der Altstadt, steuert seit 2017 erfolgreich die Geschicke der Schweizer Hotelgruppe Sorell Hotels.**

*Bild: Hotelier / Holger Jacob*

gut 60 Prozent in Kauf nehmen. Wir haben rasch auf die sich laufend verändernden Bedingungen reagiert und Ideen kurzfristig umgesetzt, zum Beispiel mit der Vermietung von Hotelzimmern fürs Homeoffice. Wichtige Inst-

umente waren für uns zudem die Kurzarbeit, Restrukturierungen sowie der Digitalisierungsprozess. 2021 konnten wir von unserer Erfahrung profitieren und erfreulicherweise wieder ein grosses Stück aufholen.

## Zur Person

Thomas Kleber, 56, Belgier, ist in Aachen geboren und in München aufgewachsen. Nach seiner Ausbildung zum Restaurantfachmann besuchte er eine Hotelfachschule. Berufsbegleitend bildete er sich im Management weiter und machte danach Karriere in der internationalen Hotellerie. Seit Juli 2017 ist er Managing Director der Sorell Hotels Schweiz und Mitglied der Geschäftsleitung der Genossenschaft ZFV-Un-

ternehmungen, zu der die Sorell Hotels gehören. Seine Hauptaufgabe ist die Führung und strategische Weiterentwicklung der Sorell Hotels. Er ist verheiratet und hat drei erwachsene Kinder. Seine Freizeit verbringt er am liebsten in der Natur, ob beim Wandern, Skifahren oder auf dem See. Seine Lieblingsorte in Zürich sind das neue Restaurant Enja und der Innenhof des Sorell Hotels St. Peter.

**Sie haben während der Pandemie drei Hotels eröffnet, darunter in Zürich das Sorell Hotel St. Peter und soeben nach dem Totalumbau den traditionsreichen «Seidenhof» mitsamt neuem Restaurant. War das nicht ein wenig waghalsig?**

Die Eröffnungen der Boutique-Hotels, des Hotels Seidenhof und das neue Restaurant Enja waren schon vor dem Ausbruch der Corona-Pandemie geplant und entsprechen unserer strategischen Ausrichtung. Wir glauben an die jeweiligen Standorte und sind zuversichtlich, dass der Zeitpunkt der richtige ist. Gerade unsere kleinen, feinen Hotels erlauben uns, viel eher auf die individuellen Bedürfnisse der Gäste einzugehen, die ihnen dann auch in Erinnerung bleiben werden. Und was wir ebenfalls möchten: für die Nachbarschaft und die lokale Bevölkerung da sein. Deshalb haben wir das Restaurant Enja im neu renovierten Hotel Seidenhof so ausgerichtet, dass sich Touristen wie Einheimische gleichermaßen darin wohlfühlen.

**Bereits vor der Corona-Krise war von einem Zürcher Hotelboom die Rede. Fürchten Sie nicht einen ruinösen Preiskampf, wenn zu viele Hotelbetten zu wenigen Gästen gegenüberstehen?**

Alle Sorell-Häuser zeichnet ein hoher Anspruch an Service und Qualität aus. Mit unseren individuellen Boutique-Hotels und Flagship-Häusern, wie zum Beispiel dem Zürichberg, dem St. Peter oder dem neu eröffneten Seidenhof, bewegen wir uns zudem in einer Nische, die von vielen Gästen gefragt und geschätzt wird. Stimmt die Qualität, sind die Gäste auch bereit, den Preis zu zahlen, den der Service und das Produkt wert sind.

**Hotels in den Bergen, an Seen oder im Tessin profitierten in den letzten zwei Jahren von einer relativ hohen Nachfrage im Inlandmarkt. Zürich hingegen, wo Sie acht Sorell Hotels betreiben, ist ein Standort für Geschäftsreisen. Dieser Markt ist in dieser Zeit weitgehend eingebrochen. Was ist diesbezüglich Ihre Perspektive für die Zeit nach Corona?**

Obwohl der Geschäftstourismus totgesagt wurde, hatten wir bereits 2021 einen Anteil von 40 Prozent Geschäftsreisenden. Digitale Meetingformate können den menschlichen Kontakt nicht ersetzen. Allerdings hatten wir bereits vor der Krise eine Steigerung im Individualtourismus festgestellt und unsere Strategie darauf ausgerichtet. Das bedeutet beispielsweise, dass wir bei den Renovierungen unserer Hotels die Zimmer ästhetisch, hochwertig und zugleich gemütlich einrichten, wie es den Bedürfnissen von Individualtouristen entspricht.

#### Wie schätzen Sie denn die Zukunft des Städtetourismus in Zürich ein?

Die Auswirkungen des Kriegs in der Ukraine lassen sich noch nicht abschätzen, möglicherweise werden die amerikanischen Touristen mit Reisen nach Europa noch zuwarten. Ich bin jedoch überzeugt, dass der Städtetourismus weiter zunehmen wird. Darauf deuten auch die weltweiten Erhebungen von Branchenstudien. USA und Asien sind fast schon wieder auf Stand 2019, die Emirate sogar weit darüber. Sprich: Die Menschen wollen reisen und sobald sie es können, tun sie es auch wieder.

#### Die Hotellerie- und Gastronomiebranche klagt über massiven Fachkräftemangel. Sie auch?

Das Thema beschäftigt uns stark und wir sind daran, viele neue Wege zu beschreiten, die den Mitarbeitenden zugutekommen, denn ohne sie können wir nichts erreichen. Wir investieren in die Aus- und Weiterbildung, setzen neue Arbeitszeitmodelle um, integrieren Menschen mit Beeinträchtigungen, wir haben ein Talentförderungsprogramm auf verschiedenen Ebenen und drei unserer Hotels beteiligen sich am

neu ins Leben gerufenen Quereinsteiger-Programm, das fachfremden Personen ermöglichen soll, in die Hotellerie einzusteigen. Eine Voraussetzung dafür: Man muss Gäste lieben. Die Qualifikationen können wir beibringen. Und wir haben schon erste gute Erfahrungen gemacht. Die geschichtsträchtige Genossenschaft ZFV hat sich schon immer für ihre Mitarbeitenden eingesetzt und an diesen Werten halten wir auch heute fest. Wir wollen Menschen glücklich machen, die Mitarbeitenden und die Gäste, darum geht es uns.

#### Welche Bedeutung hat der Standort Zürich für Sie?

Hier sind die Wurzeln des ZFV und der Sorell Hotels und hier ist auch unser Hauptsitz. Auch persönlich habe ich einen langjährigen Bezug: Meine Tante wohnt in einem Vorort von Zürich und so habe ich bereits seit etwa 35 Jahren eine Verbindung zu dieser schönen Stadt und ihren vielen Vorzügen.

#### Welche Forderungen haben Sie an Politik und Tourismusorganisationen für die Hotellerie in Zürich?

Wir wurden und werden von der Politik und den Behörden sehr gut unterstützt, insbesondere auch während der Corona-Krise – und haben allgemein einen offenen und konstruktiven Austausch. In wenigen Jahren wird der Seidenhof an einer Fussgängerzone liegen, dieser Teil der Sihlstrasse wird verkehrsfrei, was für unsere Gäste eine Bereicherung ist, gleichzeitig müssen sie für das Ein- und Ausladen des Gepäcks mit dem Auto vorfahren können. Das hat uns die Stadt nach einvernehmlichen Gesprächen dann auch zugesagt. Auch mit Zürich Tourismus pflegen wir eine partnerschaftliche Zusammenarbeit.

#### Welche Pläne verwirklichen Sie derzeit für die Sorell Hotels?

Unser Ziel ist ein gesundes Wachstum. Jedoch nach der Devise Qualität vor Quantität. Parallel dazu liegt unser Fokus nebst der individuellen Positionierung unserer Flagship-Häuser auf der Optimierung und Weiterentwicklung der restlichen Hotels, um sie auf die neuen Gästebedürfnisse auszurichten. Ein Schwerpunkt ist die Nachhaltigkeit. Ein Schwerpunkt ist die Nachhaltigkeit. Wir arbeiten bereits seit zwei Jahren mit myclimate zusammen und schliessen uns dieses Jahr dem Nachhaltigkeitsprogramm Swisustainable von Schweiz Tourismus an.

#### Erlauben Sie zum Schluss eine private Frage: Wenn Sie in die Ferien reisen und in einem Hotel absteigen, lehnen Sie sich zurück oder legen Sie sich quasi auf die Lauer?

Ich geniesse einen Aufenthalt in einem schönen Hotel, den fachlichen Blick kann ich aber zugegebenermassen nicht ganz abstellen. Da in unserer Familie alle gerne und gut kochen, mieten wir deshalb auch mal ein Ferienhaus. Sehr gerne fahren wir nach Italien in die Toskana und ans Meer.

#### Weitere Informationen:

Die Hotelgruppe Sorell Hotels, die zu der Genossenschaft ZFV-Unternehmungen (ZFV) gehört und ihren Sitz in Zürich hat, umfasst landesweit 16 Hotels im 3- und 4-Sterne-Bereich. Damit ist sie die grösste Hotelgruppe in Schweizer Eigenbesitz. Die Geschichte des Unternehmens geht zurück auf den 1894 von Zürcher Bürgerfrauen gegründeten «Frauenverein für Mässigkeit und Volkwohl». Insgesamt beschäftigt die Hotelgruppe rund 500 Mitarbeiter und machte einen Umsatz von 61,2 Mio. Franken (2019).

[www.sorellhotels.com](http://www.sorellhotels.com)



Ein Haus mit Geschichte: Nach beinahe zweijähriger Umbauzeit öffnete im März das zur Hotelgruppe Sorell Hotels gehörende Hotel Seidenhof nahe der Bahnhofstrasse wieder seine Türen.

Bild: PD