

In der Breite ist der Gast König

Das Basler Breite-Hotel hat die zufriedensten Gäste und ist dafür ausgezeichnet worden

Gemäss dem Onlineportal Trivago ist das Breite-Hotel spitze. Dass das Haus Arbeits- und Ausbildungsort für Menschen mit einer leichten Lernbehinderung ist, zahlt sich offenbar aus.

ANDREA MAŠEK

«Ich bin platt.» Dies die spontane Reaktion von Ueli Genner, Direktor des Breite-Hotels, auf die Bewertungsergebnisse der Suchmaschine Trivago. Aufbereitet werden von Trivago rund 30 internationale Bewertungsportale, und die haben ergeben, dass die in Basel übernachtenden Gäste mit dem Breite-Hotel am zufriedensten sind. Bewertet wurden unter anderem Service und Freundlichkeit, das Frühstück, Parkmöglichkeiten, mögliche Lärmquellen, die Zimmergrösse, der Internetzugang, Sauberkeit und Komfort sowie die Sterne-Kategorie.

Ganz so überraschend kommt die sehr gute Bewertung für Ueli Genner allerdings nicht: «Wir wissen, dass wir gut sind, denn wir haben ein gutes Image und sehr viele Stammgäste. Viele Firmen schicken ihre Angestellten zu uns zum Übernachten.»

Identifikation mit dem Hotel

Er führt das gute Resultat in erster Linie auf das «starke Team» zurück. Für die Mitarbeitenden sei das Arbeiten im Breite-Hotel etwas anderes als für andere Hotelangestellte, fährt Genner fort. Alle produktive Arbeiten werden von Mitarbeitenden mit IV-Rente erledigt. «Es ist quasi ihr Hotel, sie identifizieren sich damit, was bewirkt, dass sie sehr freundlich und sehr zuverlässig sind», lobt der Direktor.

Urs Hitz, Vizepräsident des Basler Hotelier-Vereins, weist daraufhin, dass auch andere Basler Hotels Behinderte beschäftigen, allerdings «nur» hinter den Kulissen. Dass das Breite-Hotel in der Trivago-Bewertung so gut abschliesst, ist für ihn durchaus nachvollziehbar: «Ich kenne das Breite-Hotel gut, es macht seine Sache sehr gut.»

Er fährt fort: «Der Gast weiss genau, was ihn im Breite-Hotel erwartet.» Wähle er dieses Hotel, fördere er bewusst das Konzept der Integration behinderter Menschen ins öffentliche Leben. Es sei wichtig, dass dies der Gast begreife.

Nicht glücklich über die Portale

Zur Trivago-Bewertung, die Hitz noch nicht gesehen hat, kann und möchte er aber nichts sagen. Allgemein ist man seitens des Basler und des Schweizer Hotelier-Vereins nicht ganz glücklich über Bewertungsportale, da die Kriterien nicht einheitlich und nicht unbedingt übersichtlich sind, wie Hitz erklärt.

Es fragt sich denn auch, ob 50 Bewertungen genug sind, um das Breite-Hotel auf Platz 1 zu hieven. Für das Hotel Schweizerhof, das Platz 2 einnimmt, hat Trivago immerhin 359 Bewertungen von Gästen ermittelt.

Dennoch darf Ueli Genner stolz auf seine Angestellten und das Bewertungsergebnis sein, hat das Breite-Hotel doch renommierte Häuser geschlagen. Auf Platz 3 und 4 zum Beispiel folgen das Ramada Plaza und das Hotel «Les Trois Rois». Ebenfalls in den Top Ten figurieren das Hotel Krafft, der Teufelhof, das Airport Hotel Basel, das Royal und das Swissôtel Le Plaza.



WOHLFÜHLEN Hier ist der Gast gut aufgehoben. MARTIN TÖNGI

Die Luxushotels leiden mehr als andere

Die Finanzkrise wirkt sich auf die Basler Hotellerie aus: Die Übernachtungen gehen zurück, und die Aufenthalte werden kürzer. Besonders betroffen sind gemäss dem Statistischen Amt Basel-Stadt die 5- und 4-Sternehäuser, weil einer ihrer Eckpfeiler, der Geschäftstourismus, eingebrochen ist. «An Semi-

naren, die vor allem in Luxushäusern stattfinden, wird gespart», weiss Urs Hitz, Vizepräsident des Basler Hotelier-Vereins. «Und die Gäste sparen und buchen Hotels eine Kategorie tiefer, was die 5- und 4-Sternehäuser zu spüren bekommen.» Von den Luxushotels selber war keine Auskunft zu erhalten. Hitz

sagt, den letztjährigen Rekord an Übernachtungen werde man nicht erreichen, doch Basel gehe es besser als der übrigen Schweiz. Man profitiere von der sehr guten Zusammenarbeit zwischen Hotellerie und Basel Tourismus. Er rät, Gäste nachhaltig zu betreuen und nicht auf ihren Rücken zu sparen. (AJM)