Das Informationsblatt der Walliser Hotellerie

infHotel

Dezember 2017

Valais-Wallis
hotelleriesuisse Swiss Hotel Association
100 ANS JAHRE 1917 2017

Öffentliche Beihilfen
Investitionen: die Zeichen stehen auf Grün

2 Aus der Politik
Airbnb: Regeln müssen her!

3 Porträt
Fabian Albrecht, Hotel des alpes, Fiesch

4 Schwerpunkt
Investieren: eine Anleitung für Hoteliers

7 WHV-Partner
Massgeschneiderte Service-Angebote für Hoteliers

Gute Aussichten für 2018

Liebe Kolleginnen und Kollegen

Und wieder ist ein Jahr im Fluge vorbei. Und was für ein Jahr! 100 Jahre Hotelier-Verein Wallis! Zum Jahresende danke ich Christophe Berra und allen Helfern der Sektion Portes du Soleil/Chablais valaisan noch einmal von Herzen für das wunderbare Fest. Sie haben uns Champéry «ins Herz gemeisselt». Alle sind wir beglückt von dannen gezogen, und die Erinnerung an wahre, gelebte Gastfreundschaft hallt immer noch nach.

So gestärkt konnten unsere Mitglieder die Sommersaison in Angriff nehmen. Das heisse Wetter hat die Gäste scharenweise in die Berge getrieben – leider oft nur tageweise, aber es war sicher beste Werbung für unseren Kanton. Dank des erstarkenden Euros und des frühen Schneefalls scheint auch die Wintersaison Fahrt aufzunehmen. So endet ein zu Beginn schwieriges Jahr doch noch versöhnlich – die Perspektiven für 2018 lassen hoffen.

Auch politisch hat sich Einiges getan. Dank dem Parlament konnten wir uns aus dem Würgegriff von booking.com & Co befreien, und die Fairpreis-Initiative ist auf bestem Weg. Mit André Roduit und Stève Delasoie, Präsident und Vizepräsident von Gastrovalais, haben zwei initiative Vertreter unserer Zunft im Grossen Rat Einsitz genommen. Und unser Walliser Wirtschaftsminister Darbellay zeigt Willen, uns zu unterstützen und Barrieren abzubauen. Lauter gute Nachrichten!

Zeigen wir den Gästen, was sie in Billigländern verpasst haben!

Nun ist es an uns zu zeigen, dass wir den Herausforderungen gewachsen sind. Qualität und Freundlichkeit müssen an oberster Stelle stehen. Zeigen wir den in- und ausländischen Gästen, was sie in Billigländern verpasst haben!

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen und Ihren Familien von Herzen eine segensreiche Weihnachtszeit, einen guten Rutsch ins Neue Jahr und viel Erfolg und Zufriedenheit!

Euer
Markus Schmid
Präsident WHV

Online-Buchungen

Erfolg für die Hotellerie

Das Parlament hat nun endlich beschlossen, die engen Knebelverträge der Online-Buchungsplattformen wie Booking.com, Expedia und HRS zu verbieten. Im September stellte es sich klar hinter die Motion «Bischoff», welche die Hoteliers von den Einschränkungen durch die mächtigen Online-Vertriebsplattformen befreit. Die Hoteliers können künftig auf ihrer eigenen Website wieder günstigere Zimmerpreise anbieten und auf anderen Vertriebskanälen mit vorteilhaften Angeboten aufwarten. Ein wichtiger Etappensieg für die Schweizer Hotellerie in ihrem Kampf um eine eigenständige Preisgestaltung im digitalen Zeitalter!

Franz Ruppen
Nationalrat, Naters

Dank der guten Unterstützung durch hotelleriesuisse und einer geschickten Interessenvertretung wurde die Motion Bischoff in beiden Räten klar angenommen. Dies stärkt die unternehmerische Freiheit der kleinen und mittelständischen Betriebe sowie die Wettbewerbsfähigkeit der Hotellerie insgesamt!

Airbnb

Es ist an der Zeit, Regeln aufzustellen!

Der Kanton Wallis verfügt schweizweit über das grösste Airbnb-Angebot. In diesem Sommer ist die Anzahl Betten auf dieser Plattform auf ein Rekordhoch von 23'000 geklettert. Gemäss der jüngsten Studie des Walliser Tourismus Observatoriums fallen gegenwärtig in unserer Region 73 Airbnb-Betten auf 100 Hotelbetten. Und immer mehr professionelle Vermieter nutzen die Sharing Economy für ihre eigene Geschäftsentwicklung.
Das Problem: Die Vermietung privater Gästezimmer unterliegt keinen Regeln – das Hotelgewerbe hingegen ist strengen Richtlinien unterstellt. Die traditionelle Hotellerie betrachtet Airbnb unter diesen Umständen als unlauteren Wettbewerb.
Städte wie Barcelona oder Paris haben bereits Schritte eingeleitet, um die Vermieter zu identifizieren und die Übernachtungszahlen zu begrenzen. Im Kanton Zug werden den Airbnb-Gästen automatisch Kurtaxen aufgebrummt, die an Zug Tourismus weitergeleitet werden.

Der Staat Wallis ist gefordert

Und wie sieht es im Wallis aus? Der WHV hat kürzlich – unterstützt durch die Walliser Tourismuskammer (WTK) – an den Staatsrat appelliert. Er fordert das Inkasso der Kurtaxen über Airbnb und eine bessere Kontrolle dieser Parahotellerie. Klare Regeln sollen den Grundsatz der Gleichbehandlung zwischen den verschiedenen Beherbergern im Kanton garantieren.
Die Botschaft ist bei den Behörden angekommen, und der Dienst für Wirtschaftsentwicklung arbeitet mit den betroffenen Akteuren an einer Lösung. Airbnb hat sich für die Diskussion offen gezeigt – eine Anpassung an unser Kurtaxen-System wird jedoch aufgrund der unterschiedlichen Preispolitik in den 126 Gemeinden nicht möglich sein!
«In vielen Stationen werden die Kurtaxen in Form einer Jahrespauschale einkassiert und enthalten die Vermietung an Dritte. Dieser Grundsatz würde die Frage der Kurtaxen-Erhebung lösen – unabhängig von der vom Eigentümer gewählten Vermarktungsplattform. Es wäre eine der möglichen Lösungen, diese hängt aber natürlich von der Zustimmung jeder Gemeinde ab», erklärt Nicolas Pralong, Generalsekretär der WTK. Die Verhandlungen zwischen den verschiedenen Partnern dauern an. Fortsetzung folgt...

Nicolas Pralong
Generalsekretär der WTK

Eine Jahrespauschale mit Vermietung an Dritte würde die Frage der Kurtaxen-Erhebung lösen – dies hängt aber von der Zustimmung jeder Gemeinde ab.

Der Artikel «Das Wallis surft weiterhin auf der Airbnb Welle» und die Studie können eingesehen werden auf www.tourobs.ch.

Fabian Albrecht, Hotel des alpes, Fiesch

Fabian Albrecht, diplomierter Biersommelier, bietet im ältesten Fiescher Hotel 40 Biersorten an. Der Betrieb ist nach dem Feng-Shui-Konzept gestaltet.

Fabian Albrecht führt seit 2004 das Hotel «des alpes» in Fiesch. Seine grosse Leidenschaft ist der Gerstensaft. Der Biersommelier bietet in seinem Hotel spezielle Bier-Dinner an – im Keller des ältesten Hotels im Dorf lagern einige Spezialitäten und Raritäten für Kenner.

Auf den Biergeschmack kam Fabian Albrecht 2009 in Vancouver. Dort gab es bereits damals sehr gute Gastronomie-Brauereien und Kleinbrauereien mit unzähligen Biersorten. Was genau fasziniert den Hotelier so sehr an dem Getränk? «Mit wenigen Rohstoffen lassen sich unzählige Biersorten herstellen. Die Rohstoff-Kombinationen sind schier unendlich. Es gibt immer wieder etwas Neues zu entdecken», erklärt Fabian Albrecht.

Raritäten und Spezialitäten

Albrechts Leidenschaft ging so weit, dass er sich zum Biersommelier ausbildete. Ende 2016 vertiefte der 36-Jährige sein Wissen weiter und schloss den Diplom-Biersommelier bei Doemens in München ab. Um sich mit Seinesgleichen zu messen, nahm Albrecht in diesem Jahr an der Weltmeisterschaft der Biersommeliers in München teil. Vier Bierkenner vertraten dort die Schweiz. «Mein persönliches Ziel habe ich leider knapp verpasst. Nur acht Punkte haben zum Halbfinal-Einzug gefehlt.»

Wer im Oberwallis verschiedene Biere degustieren will, ist im Hotel des alpes an der richtigen Adresse. Zwischen 30 und 40 Biere stehen auf der Karte. «Einige weitere Spezialitäten und Raritäten für Kenner liegen im Keller», verrät Albrecht. So zum Beispiel ein «L'abbaye de saint bon-chien» der Brauerei BFM im Jura. «Dieses Bier lagere ich ebenfalls im Raritäten-Keller. Es ist ein Sauerbier, das in der New York Times als bestes Sauerbier der Welt geadelt wurde. Diese Biere sind nichts für "Ungeübte", sondern für Kenner», führt Albrecht aus.

Bier-Dinner inklusive Geschichten

Dass Bier auch hervorragend zum Essen kombiniert werden kann, davon will der Fiescher seine Gäste im «des alpes» überzeugen. Unter anderem wird ein spezielles Bier-Dinner angeboten: ein 6 Gang-Menü – serviert mit 8 passenden Bieren, die vom Biersommelier persönlich erläutert werden. «Zwischen den Gängen erzähle ich zudem Geschichten und Kuriositäten rund um das Thema Bier.»

Wem das zu üppig ist, der kann auch nur einen 3-Gänger mit passender Bierbegleitung geniessen.

Viel Farbe gegen Langeweile

Nicht nur Bierliebhaber sind im «des alpes» in Fiesch willkommen, sondern auch Gäste, die generell das Spezielle schätzen. Im Hotel wird seit 2004 immer wieder investiert – dabei wurde das Familienunternehmen auch von Anselm Mutter, einem Feng-Shui-Maler aus Naters, beim Farbkonzept unterstützt. «Ich mag es gerne bunt – weisse Wände finde ich langweilig. Zudem fühlt man sich einfach wohl, wenn die richtigen Farben am richtigen Ort auf uns wirken», ist Albrecht überzeugt.

www.des-alpes.ch

Darlehen und Beihilfen für die Hotellerie

Investieren: eine Anleitung für Hoteliers

Das Hotel Nest- und Bietschhorn hat für die Renovation seiner zehn Zimmer gute Konditionen herausgeholt – dank seines Engagements in einer Hotelkooperation.

Niedrige Zinsen, Investitionsbeihilfen, wirtschaftlicher Aufschwung in Sicht... – ein guter Zeitpunkt für Investitionen! Doch wie geht man am besten vor? Eine Standortbestimmung mit Experten.

Banker und Hotelfinanz-Experten sind sich einig: Der Zeitpunkt für Investitionen ist günstig. Das Projekt muss tragfähig sein und langfristig rentieren. Um seine Träume zu verwirklichen, muss der Hotelier jedoch seine verschiedenen Geldgeber überzeugen. Es stehen mehrere Beihilfen zur Verfügung.

Bei jeder Finanzierung sind Bedingungen und Kriterien zu erfüllen, was zunächst abschreckend wirken kann. Doch die zuständigen Instanzen sind gewohnt zusammenzuarbeiten und bieten Expertisen und fachliche Beratungen an.

In der Regel unterstützen die Geldgeber Projekte, die das Angebot verbessern und den heutigen Kundenbedürfnissen entsprechen. In den Genuss einer verstärkten Unterstützung kommen Kooperationsvorhaben und öffentlich zugängliche Freizeit-Infrastrukturen.

BUNDESHILFEN: DARLEHEN DER SGH

Die Schweizerische Gesellschaft für Hotelkredit (SGH) ist für bedeutende Projekte unumgänglich. Häufig werden nach dem grünen Licht der SGH auch kantonale Hilfsgelder und Bankkredite freigegeben.

Kredite mit Vorzugskonditionen: Einführungs-Darlehen (Zinssatz 1,5–2%) für einen Zeitraum von 5–10 Jahren oder Festzins-Darlehen (1,25–2,9%) je nach individuellem Rating. Zusätzliche Zinssenkung um bis zu 0,5%, wenn die Projekte eines der folgenden vier Kriterien erfüllen:

- Verbesserung der Produktivität
- Saisonverlängerung/Kooperationen/Leitbetriebe
- Projekt von regionaler Bedeutung
- energetische Massnahmen

Limiten: Darlehen bis zu 40% des Ertragswertes und maximal 6 Millionen Franken pro Projekt.

> *Bevor man investiert, muss man sich über die Ziele und deren Konsequenzen im Klaren sein: Will ich einen Mehrwert für die Kunden schaffen und die Preise erhöhen? Mein Angebot pflegen, meine Produktivität langfristig verbessern? Meine Kosten senken, meine Marge erhöhen? Diese ersten Überlegungen sind enorm wichtig!*
>
> Philippe Pasche, Direktor SGH

KANTONALE BEIHILFEN: NPR-KREDIT UND TOURISMUSFONDS

Seit Anfang 2016 unterstützt ein spezieller kantonaler Fonds Tourismusprojekte in Form von Bürgschaftskrediten und Direktdarlehen. Die Beihilfen können miteinander kombiniert und zu den traditionellen NPR-Darlehen (zinslose Darlehen der Neuen Regionalpolitik) hinzugefügt werden. Sie werden vom Finanzkompetenzzentrum CCF AG und der Walliser Bürgschaftsgenossenschaft (BWG) verwaltet.

> *Beginnen Sie frühzeitig mit Ihrem Investitionsvorhaben! Kommen Sie mit Ihrem Projekt bereits ein Jahr vor Beginn der Arbeiten zu uns, um mit uns Ihre Pläne zu besprechen und die besten Finanzierungsmöglichkeiten ausfindig zu machen!*
>
> Jacques Métrailler, Direktor CCF AG

NPR-Darlehen: zinslose Kredite von maximal 25% der Investition und max. 1 Million Franken. Amortisation über 15–18 Jahre.

Impulsprogramm 2016–2019: zinsloses Darlehen für öffentlich zugängliche Hotelinfrastrukturen wie Thermalbäder, Kongresszentren oder Sport- oder Freizeitanlagen.

Tourismusfonds: Darlehen mit Eigenkapitalcharakter zwischen 100'000 und 2 Millionen Franken.

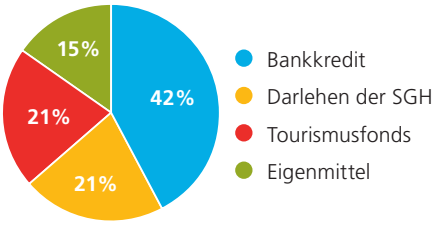
Touristische Bürgschaft: Bürgschaft für Bankkredite, zwischen 125'000 und 4 Millionen Franken.

Bedingungen: die Rückzahlungsfähigkeit der Darlehen nachweisen und nachhaltig rentabel sein – die staatliche Beihilfe an der Finanzierung sollte 80% des Investitionsvorhabens und 40% der Bilanzsumme nicht überschreiten.

BANKKREDIT UND EIGENMITTEL

Obwohl die öffentliche Finanzierung eine wichtige Rolle spielt, stammt der Grossteil der Finanzierung von den Bankinstituten. Im Allgemeinen gewähren diese bis zu 70% des Ertragswertes (Differenz zwischen dem Umsatz vor und nach der Investition). Sie stützen sich bei ihrem Entscheid auf die Analyse der SGH. Kommt der Hotelier in den Genuss staatlicher Beihilfen, muss er im Rahmen eines Renovierungsprojekts nur 10–15% der Eigenmittel sicherstellen.

Finanzierungs-Beispiel eines Renovations-projekts für 2,6 Millionen Franken



Die Kombinationsmöglichkeiten der verschiedenen Darlehen ändern von Fall zu Fall.

Eine Kooperation lohnt sich: das Beispiel «Die Lötschentaler»

Drei Betriebe unter dem Namen «Die Lötschentaler» arbeiten seit 2011 vorab im Marketing zusammen. Alle drei kleinen Hotels mussten ihre Zimmer auffrischen und vergrössern – sie fassten ihre Anträge in einem gemeinsamen Dossier in der Höhe von insgesamt 3,3 Millionen Franken zusammen.

> *Wenn man den Glauben an sich selber und die Zukunft seiner touristischen Region hat, öffnen sich schliesslich die Türen der Geldgeber.*
>
> Esther Bellwald, Direktorin des Hotels Nest- und Bietschhorn in Blatten

Esther Bellwald, Inhaberin des Hotels Nest- und Bietschhorn: «Ohne unsere Zusammenarbeit wäre eine solche Finanzierung niemals zustande gekommen!» Doch der ganze Prozess erfordert Geduld und Ausdauer. «Die Vereinbarung eines jeden Geldgebers hängt von der Zustimmung der anderen ab. Ausserdem wird das Geld aufgrund des Ertragswertes geliehen... aber ein Hotelier investiert doch, weil sein Ertragswert ungenügend ist.» Um diesen Teufelskreis zu durchbrechen, gibt es nur eine Lösung: überzeugen. «Letztlich macht der menschliche Aspekt den Unterschied. Wenn das Vertrauen in die eigene Arbeit vorhanden ist, öffnen sich schliesslich die Türen.»

Schrittweises Vorgehen…

1. **Eingrenzen** des Projektes und der Zielvorgaben
2. **Erstellen eines Dossiers** mit folgenden Angaben: Investitionsbudget, Businessplan, Finanzplan, Angaben zum Hotel/ Hotelier
3. **Präsentation und Validierung des Dossiers** bei der Schweizerischen Gesellschaft für Hotelkredit
4. **Einleiten des Finanzierungsantrages** beim Kanton und bei der Bank

Gute Adressen

Schweizerische Gesellschaft für Hotelkredit: **www.sgh.ch**

Bürgschafts- und Finanzzentrum (NPR-Darlehen und kantonaler Tourismusfonds): **www.ccf-valais.ch**

Regions- und Wirtschaftszentrum Oberwallis: **www.rw-oberwallis.ch**

Schweizerische Berghilfe: **www.berghilfe.ch**

3 Fragen an Oliver Schnyder, Generaldirektor der Walliser Kantonalbank

«In der Tourismusbranche zeichnet sich ein Aufschwung ab»

Wie sieht die Wirtschaftslage in der Hotellerie aus?
Trotz der Herausforderungen, denen sich die Hotellerie gegenwärtig zu stellen hat, zeichnen sich eine Trendwende und interessante Möglichkeiten ab. Die Ausgaben der Privathaushalte für Reisen sind nach wie vor hoch. Mit der wirtschaftlichen Erholung in Europa und einer Abschwächung des Schweizer Frankens gegenüber dem Euro beobachten wir für den Tourismus im Wallis einen Aufwärtstrend.

Wie beurteilen Sie das Potenzial der Walliser Hotellerie?
Dieses Potenzial ist wichtig für dynamische Destinationen, die klar definierte Produkte und Dienstleistungen anbieten – vorausgesetzt, jeder spielt mit. Ich sehe den Hotelier innerhalb der verschiedenen Tourismus-Akteure als Motor. Die Hotellerie bleibt ein wichtiger Pfeiler unserer Wirtschaft. Jede Investition in diesem Bereich hat positive Auswirkungen auf die regionalen Unternehmen.

Was empfehlen Sie den investitionswilligen Hoteliers?
In unserem Kanton haben wir eine echte Hotelkultur – mit dynamischen und kompetenten Berufsleuten. Vor Projektbeginn sollte sich der Hotelier die Zeit nehmen, Spezialisten beizuziehen, um die Relevanz seiner Investition zu überprüfen und einen Finanzplan aufzustellen.

Gut für Ihr Geschäft

Das Treuhandbüro im Dienste der Hotellerie

Das Büro in Sitten befindet sich auf dem Place du Midi. BDO bietet schweizweiten Service an – bei Ihnen vor Ort.

Hoteliers benötigen zuverlässige und unabhängige Finanzberater. Dank ihrer Sachkenntnis hilft ihnen die Treuhandfirma BDO beim Bewältigen schwieriger Aufgaben wie: Nachfolgeregelung vorbereiten oder einen Investitionsplan erarbeiten.

Hoteliers greifen für das Verwalten ihrer Buchhaltung oder ihrer steuerlichen Belange zunehmend auf Fachleute zurück. Der Zeit- und Effizienzgewinn erlaubt es ihnen, sich vermehrt der Gästebetreuung zu widmen. Lohnmanagement, Steuererklärung, Rechnungsabschluss... – ein Treuhänder kann eine Vielzahl lästiger Buchhaltungspflichten übernehmen.

Mit ihrem auf die Hotellerie spezialisierten Kompetenzzentrum hat die BDO noch mehr zu bieten: massgeschneiderte Beratung, um wichtige Veränderungen einzuleiten. Zum Beispiel eine Geschäftsübergabe, die umfassende Überlegungen erfordert. «Wir kümmern uns um Schätzungen und die verschiedenen Möglichkeiten. Es ist wichtig, die Weichen für solche Vorhaben schon Jahre zuvor zu stellen, um den richtigen Zeitpunkt für den Verkauf zu erwischen – mit optimalen steuerlichen Rahmenbedingungen für beide Seiten», erklärt Bastien Forré, Filialleiter der BDO in Sitten.

Hotelinvestitionen erfordern eine solide Unterstützung. Die Experten legen Wert auf Formelles: Man muss kompetente Fachleute beiziehen, um in den Augen der Finanzinstitute ein glaubwürdiges Budget zu erstellen (s. Seiten 4–5). Die BDO ist der ideale Partner für solche Projekte. Ihre Berater kennen die Kreditmechanismen und -bedingungen bestens und unterstützen die Hoteliers bei ihrer Finanzplanung.

Die BDO gehört zu den grössten Schweizer Treuhandgesellschaften. Die Walliser Filiale in der Hauptstadt pflegt die Nähe zu ihren Kunden und bietet die Kompetenzen eines nationalen und internationalen Netzwerks.

Vorteile für die Mitglieder des WHV

- kostenlose Steuererklärung im ersten Jahr für jeden Neukunden
- kostenloses und unverbindliches Erstgespräch

Die BDO-Dienstleistungen für die Hotellerie: Audit, Kauf/Verkauf von Hotels, Nachfolgeregelungen, Internes Kontrollsystem (IKS), Finanzcoaching und Analysen, Lohnmanagement, Besteuerung und Mehrwertsteuer, Buchführung und Abschlussberatung.

Ihr Kontakt in Sitten:
Bastien Forré, Filialleiter,
027 324 70 70,
www.bdo.ch

Kompetente Beratung

Gaëtan Constantin, Steuerverantwortlicher bei BDO in Sitten

Neue MWSt-Sätze: Aktualisieren Sie Ihre Software!

Ab dem 1. Januar 2018 sinkt der Normalsatz von 8 auf 7,7% – der Sondersatz für die Hotellerie von 3,8 auf 3,7%. Diese Änderung wirkt sich kaum auf die Preise aus, hat aber Konsequenzen auf die Rechnungsstellung.

Welcher Steuersatz gilt für Gäste, die die Silvesternacht in meinem Hotel verbringen?
Es gilt der alte Steuersatz, weil die Leistungen für das Silvestermenu und die Übernachtung bereits am 31. Dezember erbracht werden, auch wenn der Betrag erst am 1. Januar einkassiert wird.

Und wie sieht es mit den Packages über den Jahreswechsel aus?
Pauschalarrangements über das Jahresende hinaus sind aufzuteilen: Wird nur eine Rechnung erstellt, so sind darin die Leistungen des Jahres 2017 und diejenigen des Jahres 2018 klar auseinanderzuhalten und mit den unterschiedlichen MWSt-Sätzen zu verrechnen.

Worauf ist bei den Steuersatzänderungen zu achten?

- Denken Sie daran, die neuen Sätze in Ihren Geräten und Software einzugeben.
- Passen Sie ihre Buchhaltungs- und Kassensysteme an, damit die Steuer ab dem 1. Januar korrekt berechnet wird.
- In der MWSt-Rechnung für das 4. Quartal 2017 und das 1. Quartal 2018 sind je eine Spalte für den alten/neuen Satz vorgesehen: Tragen Sie Ihre Ergebnisse am richtigen Ort ein!

Gesundheit & Tourismus

Die Augenklinik Wallis will Medizintouristen erreichen

Die Kurzsichtigkeit mittels Laser korrigieren lassen und am Folgetag bereits wieder die Skipisten hinuntersausen: Das ist möglich. Die Augenklinik in Sitten will, gemeinsam mit dem Walliser Hotelier-Verein, den vielversprechenden Sektor des Medizintourismus' erschliessen.

Rund 40 Personen kombinieren bereits jedes Jahr eine Augenoperation mit einem Tourismusaufenthalt – das entspricht etwa 15% aller Patienten der Augenklinik in Sitten. Die Voraussetzungen könnten idealer nicht sein. Alle Klinikleistungen sind ambulant: Nach nur 3 Stunden kann der Patient die Klinik verlassen und an seinen Aufenthaltsort zurückkehren. Ein weiterer Pluspunkt ist die Nähe des Flughafens Sitten – und natürlich die Vielfalt des touristischen Angebots im Wallis.

Ein Teil der Patienten, die sich in der Augenklinik einer Operation unterziehen, nutzen die Zeit im Wallis für einen touristischen Aufenthalt.

«Die Entwicklung des Medizintourismus' ist einer unserer Schwerpunkte», erklärt der Direktor der Augenklinik, Frédéric Joly. «Dafür arbeiten wir mit mehreren Partnern zusammen – etwa mit Hoteliers und Fluggesellschaften.» Irgendwann möchte er ein Gesamtpaket anbieten – einschliesslich Transport, medizinischen Leistungen und Tourismusaufenthalt.

Spitzentechnologie

Welche Art Medizintouristen könnten für die Klinik interessant sein? Vor allem Menschen, die unter Kurz-, Weitsichtigkeit und/oder Hornhautverkrümmung leiden. Brillenträger, die dank einer Laserbehandlung auf die Brille verzichten können – sowie Leute, die aus ästhetischen Gründen ein Augenlid oder eine Wimper korrigieren möchten. In Sitten profitieren sie von einer Spitzentechnologie und menschlichen Kompetenzen, die jedem und jeder eine massgeschneiderte Lösung ermöglicht. Innerhalb einer Woche ist alles erledigt: die Operation sowie die Kontrollen davor und danach.

Diese heutzutage hervorragend beherrschte Chirurgie gilt im Normalfall als Komfort-Operation und wird von der Krankenkasse nicht erstattet – mit Ausnahmen: Die Korrektur eines herabhängenden Augenlids, das die Sicht einschränkt, wird übernommen. «Wir haben keine Statistiken über die Bedeutung des Medizintourismus'. Wir wissen aber, dass dieser Tourismus vorwiegend von den Städtern profitiert. Wir möchten einen Teil dieser Patienten zu uns holen», erläutert Frédéric Joly.

Die Augenklinik bietet auch eine Reihe von Dienstleistungen an, die nicht mit dem Medizintourismus zusammenhängen – zum Beispiel bietet sie Operationen des Grauen Stars in ein paar Stunden anstatt in ein paar Tagen an. «In dieser Hinsicht hat die ONO-Gruppe – die Eigentümerin der Sittener Klinik und dreier weiterer Kliniken in Genf, Lausanne und Zürich – eine Vorreiterrolle gespielt.» Man kann sich dort auch klassischen Augenuntersuchungen oder tiefergehenden Kontrollen unterziehen, zum Beispiel zur Vorbeugung des Grünen Stars.

> *Generell profitiert der Medizintourismus vorwiegend von den Städtern. Wir möchten einen Teil dieser Patienten zu uns holen.*
>
> Frédéric Joly, Direktor der Augenklinik

Weitere Informationen über die Augenklinik Wallis:
www.cliniqueoeilvalais.ch

Hygiene-Artikel

«Einfach, einheitlich und massgeschneidert: einfach toll!»

Die Gastgeber im Hotel Alpina freuen sich über den einheitlichen Stil dank Ille-Produkten: Carine Brendel (ganz rechts) mit Bruder Daniel und dessen Frau Rose mit Sohn Tim im Arm.

Seit einem Jahr bezieht das Hotel Alpina in Leukerbad verschiedenste Hygiene-Artikel beim selben Anbieter. Seine Vorteile: einheitlicher Stil, guter Service – und als WHV-Mitglied ein saftiger Bonus.

Carine Brendel erinnert sich gut an früher: «Wir hatten verschiedene Lieferanten – und dadurch auch unterschiedliche Modelle von Abfalleimern, Seifenspendern, Toilettenbürstenhaltern etc. im Hotel. Es fehlte eine klare Linie durchs ganze Haus, vom Bad/WC im Zimmer zum WC im Restaurant – von der Restaurantküche ganz zu schweigen.»

Bestellen war gestern...

Seit Dezember 2016 ist alles anders. Seither bezieht das Hotel Alpina unterschiedlichste Hygiene-Artikel bei der Ille Papier Service GmbH. Die Firma mit Sitz in Deutschland und einer Vertretung in der Schweiz hat das Familienhotel mit Spendern für WC-Papier, Kosmetiktücher, Hygienebeutel, Duschgel und Handseife ausgestattet – und sorgt dafür, dass das Material in diesen Spendern nie ausgeht.

«Der ILLE-Aussendienstmitarbeiter besucht uns regelmässig, schätzt unseren Bedarf ein und sorgt dafür, dass die richtige Menge des Verbrauchsmaterials rechtzeitig geliefert wird», schwärmt Carine Brendel. Ein grosses Lager für WC-Papier etc. entfällt. Ist das Material infolge hoher Hotelauslastung einmal frühzeitig aufgebraucht, folgt die Nachlieferung prompt.

Auch Zahnputzbecherhalter und – becher, Toilettenbürstenhalter und – bürste und Abfalleimer im Hotel Alpina sind von Ille – und also einheitlich in allen Bereichen des Hotels, sogar in der Küche und den Toiletten des Hotelpersonals.

«Dank den Produkten von Ille sind sämtliche Zimmer sowie öffentliche Toiletten im gleichen Stil eingerichtet. Das sieht einfach besser aus und ist im täglichen Gebrauch – also auch beim Leeren und bei der Reinigung – einfach praktischer», schwärmt Carine Brendel.

Nutzen für die WHV-Mitglieder: 15–25 Prozent Rabatt

Als Mitglied des Walliser Hotelier-Vereins (WHV) profitiert Carine Brendel vom Hotel Alpina aber noch mehr: Je nach Produkt geniesst sie von einem Rabatt à 15–25 Prozent. Denn seit diesem Jahr ist Ille ein sogenannter «Preferred Partner» des WHV. «Die Produkte sind top, Geräte wie etwa der Duftspender einfach zu bedienen, der Service ist super, die Ille-Mitarbeiter freundlich und kompetent – kurz: Es macht Spass, mit ILLE zusammenzuarbeiten. Wir alle sind von Ille rundum überzeugt.

15–25% Rabatt

Nutzen für die WHV-Mitglieder

Für ein Angebot

Interessieren Sie sich für das Rundum-Angebot an Hygiene-Artikeln der Ille Papier Service GmbH? ?

Rufen Sie an oder senden Sie ein Mail – und ein Ille-Mitarbeiter besucht Sie in Ihrem Hotel. Vor Ort diskutieren Sie Bedürfnisse, Wünsche und Lösungen. Und definieren das Service-Angebot Ihrer Wahl.

HOTLINE

Telefonnummer: 044 775 55 00
E-Mail-Adresse: service@ille.ch

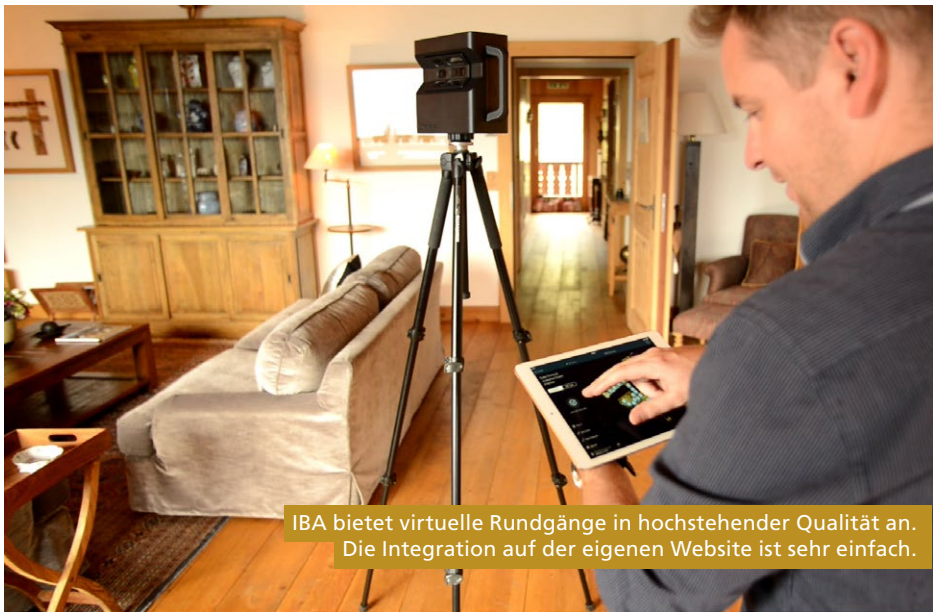
Virtuelle Realität

Als ob Sie im Hotelzimmer wären

Mit einem einzigen Klick ermöglichen Sie Ihren künftigen Gästen einen Rundgang im Hotelzimmer, Seminarraum, Restaurant und sogar im SPA-Bereich. Diese 3D-Besuche werden immer beliebter: Die Firma Immersive Business Advantage (IBA) macht sie auch für Ihr Hotel möglich.

Die realitätsnahen virtuellen 3D-Rundgänge sind Reisen ins Herz des Hotelangebots – zugänglich über einen Computer, ein Smartphone oder ein Tablet. Bodenstruktur, Badezimmer-Design, Einrichtung, Dekostil – alles ist originalgetreu dargestellt. Ein Mausklick auf die Playtaste – und schon beginnt die 360 Grad-Tour in hoher Auflösung (4K-Qualität), wobei sich die Kamera nach den eigenen Wünschen steuern lässt.

Weitere Klicks ermöglichen beispielsweise den Zugriff auf Speisekarten und Fotos von Gerichten, Menüs oder Freizeitaktivitäten und sogar auf die Pläne Ihrer Konferenzräume. «Diese Entscheidungshilfe ist für den Kunden sehr wertvoll. Er erhält eine bessere Vorstellung und weiss genau, was ihn erwartet. Und er wird nicht mehr mit trügerischen und irreführenden Fotos getäuscht. Diese Technologie bietet einen «Kaufreiz» und optimiert das Gästeerlebnis bereits in der Buchungsphase», sagt IBA-Geschäftsführer Thibaut Hannedouche, ein ehemaliger Absolvent der Hotelfachschule Lausanne.



IBA bietet virtuelle Rundgänge in hochstehender Qualität an. Die Integration auf der eigenen Website ist sehr einfach.

Virtuelle Rundgänge werten das digitale Angebot des Hotelmarketings auf.

Ein Marketingbonus

Der Zugang zum virtuellen Rundgang erfolgt über einen von der IBA zur Verfügung gestellten Hyperlink – die Videos werden während zwei Jahren kostenlos auf IBA-Servern gehostet. Der Hotelier kann die Tour ganz einfach auf seiner eigenen Website integrieren. Darüber hinaus kann er ein Virtual Reality-Headset für Demos in Messen, Ausstellungen und gelegentlichen Veranstaltungen mieten.

Virtuelle Rundgänge werten das digitale Angebot des Hotelmarketings auf. «Es ist besser, den Zug dieser digitalen Revolution rechtzeitig zu erwischen, denn die verlorene Zeit ist nur schwer aufzuholen», meint Hannedouche. «Die virtuelle Realität, die wir anbieten, ist keine Spielerei. Wir unterstützen unsere Kunden mit hochwertigen, spezifischen Lösungen und begleiten sie während des gesamten Prozesses.» Und die Kosten? Für zwei Standardzimmer beläuft sich die Rechnung auf 700 Franken – abzüglich 5% Rabatt für die Mitglieder des WHV.

Zufriedene Hoteliers

«Eigentlich interessierte mich der virtuelle Besuch der Zimmer für mein Hotel schon länger, und doch zögerte ich. Alles schien kompliziert und teuer.» Gérald Maraite, Direktor des Hotels Bristol in Verbier, wagte schliesslich den Schritt. «Der Direktor der IBA besuchte und überzeugte mich bald einmal: Die Aufnahmen dauerten nur eine Stunde, und am nächsten Tag war der Link zur virtuellen Tour bereits verfügbar.» Die Kosten – 350 Franken für ein Cosy-Standardzimmer – hält der Direktor für durchaus angemessen. Er plant sogar, die virtuellen Rundgänge auf andere Zimmerkategorien seines Hotels auszudehnen. «Wir sind mit dem Ergebnis zufrieden und gegenüber den Gästen transparent in Bezug auf die Qualität, was uns viele Unannehmlichkeiten erspart.»

> *Die Umsetzung erfolgt schnell, das Ergebnis ist interessant. Mit dieser Technologie wird die Qualität realitätsgetreu dargestellt, wodurch Unannehmlichkeiten beim Gast vermieden werden können.*
>
> Gérald Maraite, Direktor des Hotels Bristol in Verbier

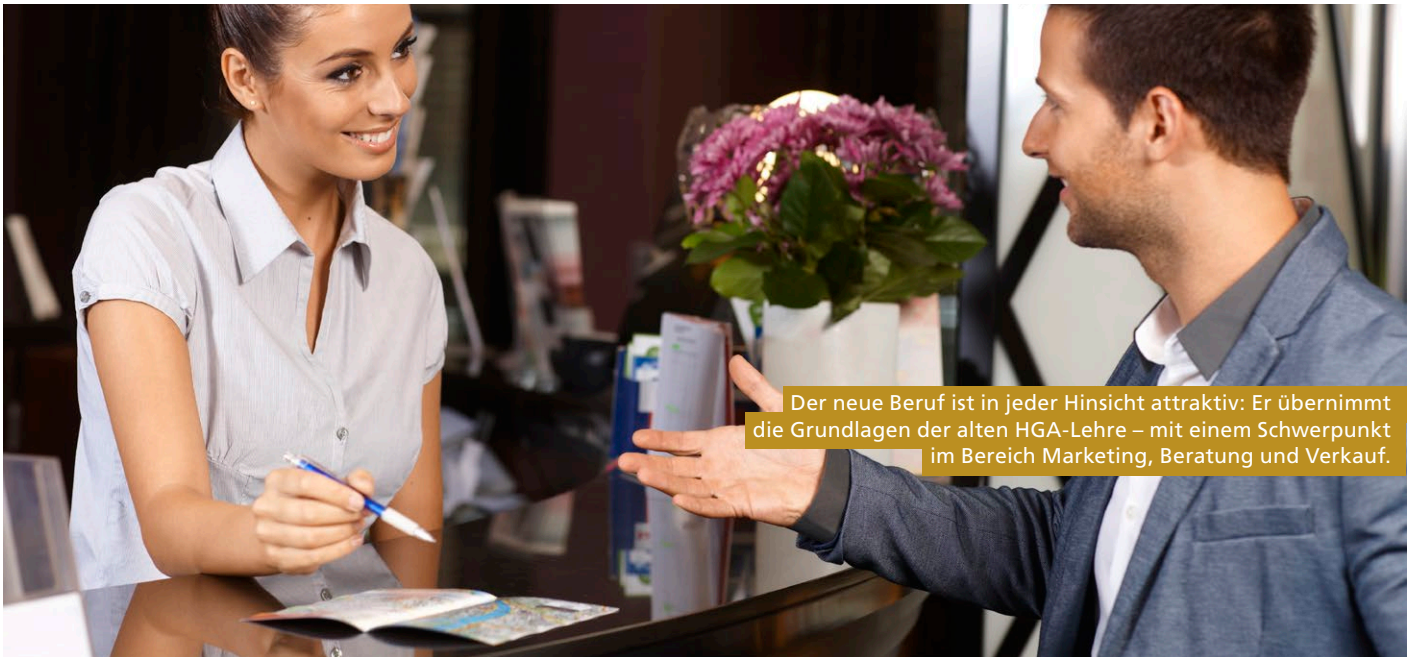
5% Rabatt
Nutzen für die WHV-Mitglieder

Ihr Kontakt bei IBA: 078 922 89 36, thibaut.hannedouche@ib-advantage.com

Präsentationsvideo auf YouTube, Schlagwort «IB-Advantage 3D»

HOKO-Ausbildung

Hotel-Berufsbildner, Sie sind gefragt!



Der neue Beruf ist in jeder Hinsicht attraktiv: Er übernimmt die Grundlagen der alten HGA-Lehre – mit einem Schwerpunkt im Bereich Marketing, Beratung und Verkauf.

Die neue Berufslehre «Hotelkommunikationsfachfrau/-mann EFZ» ist erfolgreich gestartet. Die Anzahl Ausbildungsplätze hinkt jedoch der Nachfrage hinterher.

Seit September ist die kantonale HGA-Lehre eine eidgenössisch anerkannte Berufslehre. Eine Marketingkampagne unter dem Namen «Hotelkommunikationsfachfrau/-mann» (HOKO) hat das neue Angebot breit bekannt gemacht.

Grundsätzlich ändert sich mit der eidgenössischen Anerkennung nicht viel: Es geht weiterhin darum, vielseitig qualifizierte Mitarbeiter auszubilden, die sowohl im Service, in der Rezeption, der Zimmerreinigung als auch in der Küche einsetzbar sind. Der Bereich Marketing, Beratung und Verkauf wurde ausgebaut, um den heutigen Bedürfnissen der Hotels besser gerecht zu werden.

Auch wenn das Format gefällt – der erhoffte Erfolg hat sich noch nicht eingestellt. 25 HOKO-Lehrlinge haben im Wallis einen Ausbildungsplatz gefunden – 14 im Unterwallis, 11 im Oberwallis. In der Regel beginnen jedes Jahr über 30 Jugendliche die HGA-Lehre. Gemäss Stève Delasoie, Präsident der Hotel & Gastro formation Wallis, fehlt noch die Begeisterung für das Neue. «Viele Hoteliers warten lieber die ersten Erfahrungen und Rückmeldungen ab, bevor sie selber einsteigen. Zudem sind die Informationen sehr spät an die Berufsleute gelangt, was sicher nicht geholfen hat, dass sie sich rechtzeitig entscheiden.

Blockkurse und Sprachaustausch

In den Saisonhotels bedauert man die fehlenden französischsprachigen Blockkurse. Denn im Unterwallis beschränkt sich das Angebot des ersten Jahres auf die parallele Ausbildung im Betrieb und in der Schule, während das Oberwallis schon vom Saison-abhängigen Blockunterricht profitiert. Bereits auf das nächste Schuljahr hin sollte die Organisation verbessert werden… sofern das Angebot stimmt. «Wir sind auf genügend Ausbildungsbetriebe angewiesen, um in Sitten eine Klasse mit Blockkursen zu starten, und bestrebt, die Erwartungen aller Betriebe zu erfüllen», erklärt Claude Pottier, Dienstchef der Dienststelle für Berufsbildung beim Kanton Wallis.

Der neue Beruf kann seine Bewährungsprobe nur mit dem Engagement der Branchenakteure bestehen. Daran zweifelt Delasoie keine Sekunde: «Wir stehen am Anfang, die Hoteliers werden schon noch folgen. Dieser Beruf ist perfekt auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten und für die Jugendlichen sehr attraktiv.»

> *Von den Hoteliers werden keine zusätzlichen Voraussetzungen verlangt. Betriebe, die bereits HGA-Lehrlinge ausgebildet haben, können HOKO-Lehrlinge ausbilden.*
>
> Patrick Bérod, Direktor des WHV

Darüber hinaus gibt es interessante Entwicklungsmöglichkeiten: Als zweisprachiger Kanton und Initiator dieser polyvalenten Ausbildung wird das Wallis den Lehrlingen Sprachaufenthalte anbieten. Wer die Blockkurse besucht, hat die Möglichkeit, im anderen Kantonsteil zu arbeiten und sogar ein Praktikum und einen Sprachkurs in England zu absolvieren.

> *Für ein kleines Hotel wie unseres ist die HOKO-Ausbildung ideal, weil wir vielseitige Mitarbeiter brauchen. Unser Lehrling ist sehr zufrieden: Der Unterricht ist spannend und vermittelt ihm in allen Bereichen viel nützliches Wissen.*
>
> Corinne Ançay, Co-Direktorin des Hotels de la Prairie in Crans-Montana

Möchten Sie Ausbildner werden und eine Lehrstelle anbieten? Melden Sie sich an: auf www.vs.ch/web/bsl/lehrstellensuche oder bei der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung Oberwallis, 027 606 95 70.

Praktikums- und Ausbildungsplätze können Sie melden auf: www.metiershotelresto.ch

Steigende Nachfrage erweitert das Angebot von ritzy* Weiterbildung

Auf Nachfrage der Destinationen bietet ritzy* massgeschneiderte Angebote: Eine Region kann so ihre Strategie durch Seminare vor Ort mit allen touristischen Betrieben planen. Auch für Hotels gibt's neue Seminare.

Ein ritzy*-Seminar für eine Destination bringt die verschiedenen touristischen Leistungsträger vor Ort zusammen und ermöglich neue gemeinsame Sichtweisen sowie Kooperationen und Angebote.

Die Tourismusbranche muss sich immer neuen Herausforderungen stellen. Es besteht ein Kostendruck durch tendenziell steigende Lohn-, Sozial- sowie Warenkosten. Ökologische Herausforderungen verlangen nach Anpassungsstrategien zu nachhaltiger Entwicklung, und eine immer globalere Konkurrenz drängt neue, zeitgemässe Themen in den Vordergrund:

- Innovation und Differenzierung der Angebote
- klare Positionierung und Markenbildung
- globale versus lokale Orientierung
- traditionelle versus innovative Vertriebs- und Kommunikationswege

In der Hotellerie und im Tourismus generell steigt dadurch das Interesse an strategischen und Destinations-übergreifenden Weiterbildungen. Um diesen Wandel zu begleiten, bietet ritzy* Hilfestellungen, Tools und Lösungsansätze.

Viele touristische Leistungsträger zeigen Interesse an ritzy* Seminaren. Tourismusbüro-Mitarbeiter, Kassen-Personal der Seilbahnen oder auch Skilehrer wurden in den Seminaren aufgenommen, um die bestehenden Kurse zu ergänzen. Denn in der Weiterbildung gibt es viele Synergien zwischen der Hotel- und Gastronomiebranche sowie den touristischen Leistungsträgern.

Seminare für ganze Destinationen

Für Walliser Hoteliers, Wirte, Camping- oder Hüttenbetreiber – kurz: für alle Inhaber einer Betriebsbewilligung, die der jährlichen Abgabe unterstellt sind – und ihre Mitarbeitenden sind die ritzy* Seminare kostenlos. Denn diese Abgaben finanzieren den Weiterbildungs-Fonds und somit die Kursteilnahme. Für Tourismusbüros und weitere Dienstleistungsbetriebe gibt es noch keinen solchen Fonds – die ritzy*-Seminare sind für sie kostenpflichtig. Für ausgeschriebene Seminare hat ritzy* bereits einen günstigen «Walliser Tourismus-Tarif» eingeführt.

ritzy* kommt der wachsenden Nachfrage durch entsprechende Angebote entgegen. Die Destination kann ihre Strategie mithilfe von Schulungsblöcken direkt vor Ort mit ritzy* und allen Dienstleistungsbetrieben planen und dank einer transparenten und fairen Kostenaufteilung alle Dienstleister vereinen: die Beherbergungs- und Bewirtungsbranche wie auch die restlichen touristischen Unternehmungen.

Seminare zum Thema Kundenorientierung

Für Hoteliers bietet ritzy* ab Januar 2018 neue Seminare zum Thema Kundenorientierung und organisiert eine Roadshow mit den Top-Referenten von NeumannZanetti & Partner im Januar. Sichern Sie sich Ihre Plätze mit einer frühen Anmeldung!

22./23. Januar 2018	Zermatt	Verblüffend gute Kundenorientierung
25. Januar 2018	Zermatt	Motzer & Co
26. Januar 2018	Visp	Verblüffend gute Kundenorientierung

P. P.
CH- 1950 Sion

Unter uns...

Man denkt und kreiert mit… oder eben nicht!

Seit diesem Herbst engagiert sich Valais/Wallis Promotion (VWP) im Produktmanagement – mit dem klaren Ziel, einen Ganzjahres-Tourismus zu entwickeln. Zur Gestaltung der acht Produkte wünschte VWP auch die Teilnahme von Vertretern aus der Hotellerie. Ein partizipatives Vorgehen, das wir begrüssen!

Im Auftrag von VWP haben wir uns auf die Suche nach Hoteliers gemacht, die im nächsten Frühjahr für 4–8 Sitzungen zur Verfügung stehen. Das war gar nicht so einfach, aber dank der Unterstützung einiger Sektionspräsidenten konnten wir ein paar Freiwillige finden.

Die ersten Produkte auf Kantonsebene werden in den kommenden Sommer- und Wintersaisons lanciert. Ein ganzjähriges Tourismusprojekt ist eine Chance für Hoteliers: Sie können ihren Betrieb viel länger offen halten als bisher. Deshalb kann ich nur wärmstens empfehlen, der Aufforderung zur Teilnahme nachzukommen und an diesen künftigen kantonalen Produkten mitzuarbeiten.

Gehören Sie zu den dynamischen Hoteliers, die gerne an diesen Kreativ-Workshops teilnehmen, ihre Ideen einbringen und sich massgeblich an den künftigen Produkten beteiligen möchten? Sie können sich noch anmelden!

Ich danke allen Hoteliers, die bereits zugesagt haben und sich auch für ihre Kollegen einsetzen. Was die allzu beschäftigten oder abwesenden Hoteliers betrifft: Sie können sich bei ihren Hotelierkollegen bedanken – oder über Produkte wettern, die nicht zu ihnen passen… und dem WHV und VWP vorwerfen, nichts für sie zu tun.

Ich wünsche allseits frohe Festtage und ein erfolgreiches, neues Jahr voller Gesundheit und Zufriedenheit.

Patrick Bérod
Direktor WHV

Neuigkeiten

Sackgebühr: Reduzieren Sie Ihre Abfälle!

Ab dem 1. Januar 2018 führen auch die Unterwalliser Gemeinden die Sackgebühr ein. Die Kosten für Privathaushalte und Firmen werden nach dem Verursacherprinzip erhoben, wie dies im Oberwallis und in anderen Schweizer Kantonen längst der Fall ist. Um Geld zu sparen und die Verschwendung von Abfällen zu vermeiden, organisiert das Weiterbildungsprogramm ritzy* auf Anfrage einen speziellen Kurs zu diesem Thema: «Lebensmittelabfälle vermeiden» – mit einfachen Tipps und Tricks für die tägliche Entsorgung von Resten und Abfällen.

Details und Anmeldung: www.ritzy.ch

Vorsicht: Malware

In den letzten Wochen hat die Melde- und Analysestelle Informationssicherung des Bundes (MELANI) verschiedene Wellen von E-Mails beobachtet, die schädliche Software – sogenannte Malware – verbreiten. Besonders betroffen sind Schweizer Benutzer von Apple-Geräten. Laden Sie Bilder oder Dateien nur herunter, wenn Sie sich Ihrer Quelle sicher sind! Nehmen Sie sich die Zeit, die Authentizität der Nachricht und des Absenders zu überprüfen.

Tipps und Ratschläge auf www.melani.admin.ch

Kennen Sie die Angebote des WHV?

Der Walliser Hotelier-Verein setzt sich das ganze Jahr ein, die Interessen der Branche zu verteidigen oder ihnen zu dienen:

- **booking-wallis:** kostenloses Online-Buchungssystem für die Mitglieder des WHV mit Anbindung an einen Channel Manager und verknüpft mit rund 20 PMS
- **Kompetenzzentrum:** Rechtsgutachten, Formulare und Businessplan-Modelle, Technologieüberwachung
- **Druckerzeugnisse:** Dokumente, Menüpläne usw. zu sehr günstigen Preisen für die Vereinsmitglieder
- **Kommunikation:** Newsletter, Mitgliederzeitung Infhotel, Statistikbulletin, Geschäftsbericht, Website, Facebook-Seite, Medienartikel und -reportagen
- **Ausbildung und Nachwuchsförderung:** Aus- und Weiterbildung
- **wirtschaftspolitische Vertretung:** Beziehungen zu den Abgeordneten, den kantonalen Dienststellen und Medien

Besuchen Sie uns auf www.vs-hotel.ch.

Das Team des Walliser Hotelier-Vereins wünscht Ihnen **frohe Festtage** und eine **erfolgreiche Wintersaison.**

Unsere Büros bleiben geschlossen:
Freitag, 22. Dezember 2017 –
Montag, 8. Januar 2018.

Ihre Mitteilungen bitte an: info@vs-hotel.ch

Herausgabe: Walliser Hotelier-Verein
Rue Pré-Fleuri 6, 1950 Sitten, Tel. 027 327 35 10, Fax 027 327 35 11
info@vs-hotel.ch – www.vs-hotel.ch – www.booking-valais.ch
Texte: M. Holzner, M. Biaggi, C. Pralong, G. Hagmann – **Grafische Gestaltung:** Invisu Design