



Robert Burkhardt (Mitte) bei der Zuteilung der Tische, damit der Service beim anschliessenden Abendessen reibungslos abläuft.



FORTSETZUNG (3/5)

Post aus Barcelona

Lieber Klaus,

danke für deine Zeilen. Es ist schön zu wissen, dass du gut zu Hause angekommen bist. Was du über Louis schreibst, habe ich selbst gar nicht so empfunden. Natürlich hat er das Essen kritisiert, aber daran habe ich mich in den letzten Jahren gewöhnt. Meistens bekomme ich es gar nicht mit, weil ich in der Küche stehe, wenn er seine kulinarischen Vorträge hält. Man wählt sich die eigenen Kinder nicht aus, den Schwiegersohn noch viel weniger. Mir hat das Weihnachtsfest in diesem Jahr ausnehmend gut gefallen. Deine Anwesenheit hat die Dynamik der Runde verändert. Es gab weniger Streit als in anderen Jahren, fast so, als müssten die Streithähne sich erst an deine Anwesenheit gewöhnen. Die Fronten verlaufen ja jedes Jahr ein bisschen anders: Mal streitet Birgit mit ihrem Bruder Hugo. Mal Hugo mit seinem Schwager Louis, dann wieder Louis mit seinem Schwiegervater.

Diesmal war es anders. Dass du der «spanische Onkel» bist, glaubt unterdessen nicht nur der kleine Noe. Es tut uns gut, zuweilen von aussen angesehen zu werden. Wir glauben oft, normal sei das, was wir kennen. Hätten sie mich als Kind gefragt, was das Jesuskind bei seiner Geburt getrunken hat, hätte ich, ohne zu zögern, auf Rimuss Party getippt. Und hätte jemand von mir wissen wollen, was die Heilige Familie bei der Krippe gegessen hat, wäre ich von einem Rollschinkli mit Kartoffelsalat ausgegangen. Ich bin darauf gekommen, weil sich in der Zeitung einzelne Kommentatoren darüber empörten, in manchen Städten würden die Weihnachtsmärkte zu Wintermärkten umbenannt, um keine Andersgläubigen zu provozieren. Das gehe zu weit und sei ein Verrat an unseren christlichen Werten. Also erstens kenne ich selbst keinen einzigen Weihnachtsmarkt, der umbenannt worden wäre. Zweitens verstehe ich nicht, was Weihnachtsmärkte mit dem Christentum zu tun haben. Und drittens können auch die selbst ernannten Verteidiger abendländischer Werte nichts dagegen tun, dass der Heiland für alle christlichen Nationen ein Ausländer ist. Siehst du, jetzt komme ich fast in denselben Furor, in den du jeweils kommst, wenn du mir deine langen E-Mails schreibst. Dabei wollte ich ausgleichend sein, mässigend auf dich einreden und dich um einen Ratschlag fragen.

In diesen Tagen überlege ich mir nämlich, die nächste Weihnacht ganz anders zu begehen. Am liebsten würde ich allein mit Oskar zu dir kommen, ohne die Kinder und ohne den Enkel. Ich habe die Idee heute bei Birgit am Telefon kurz angetönt, aber sie ist beinahe ausgeflippt. Ich könnte doch nicht die Familie an Weihnachten im Stich lassen, sagte sie, und ob ich in eine verspätete Midlife-Crisis gerutscht sei. Es ist eigenartig. Die Kinder werden erwachsen und tanzen weiterhin jedes Jahr an Weihnachten an, als sei die Zeit nie vergangen. Und wenn man einmal eine Änderung vorschlägt, werfen sie einem vor, man zerstöre familiäre Bräuche. Aber es sind die gleichen Bräuche, um die sie sich selbst nie gekümmert haben. Sag mir bitte, wie du darüber denkst.

Herzlich, deine Schwester Rosmarie

Diese **Weihnachtsgeschichte von Pedro Lenz** erscheint als Fortsetzungsgeschichte in fünf Teilen. Der erste Teil erschien im *Wochenende-Bund* vom «Bündner Tagblatt am Wochenende». Der vierte Teil folgt in der morgigen BT-Ausgabe.

Surselva Tourismus bietet digitalen Ferienbegleiter an

ILANZ Surselva Tourismus hat eine Mobile App für iOS und Android lanciert. Die neue Surselva App bietet Gästen, Zweitwohnungsbesitzern sowie Einheimischen hilfreiche Tools, wie es in einer Mitteilung von gestern heisst. Sie sei ein digitaler Ferienbegleiter während des Aufenthaltes in der Region. Im Fokus stünden Information, Navigation und Kommunikation. Die App zeigt laut Mitteilung unter anderem das aktuelle Wetter oder dank der Webcams einen Blick in die Wintersportgebiete. Nutzer erfahren zudem, welche Veranstaltungen stattfinden oder welche Bergbahnen und Pisten gerade geöffnet sind. Mit der ersten Version schafft Surselva Tourismus ein Basisangebot. Bereits in dieser Wintersaison werden Weiterentwicklungen umgesetzt. Die Surselva App kann seit dem 23. Dezember kostenlos unter dem Namen «Surselva» im App Store von Apple sowie im Google Play Store für Android-Geräte heruntergeladen werden. (BT)

«Als Einzelkämpfer funktioniert im Service nichts»

Neben dem Speisesaal und der Hotelbar gehört in diesem Winter auch die **neue Dachterrasse** zu den Arbeitsbereichen des **Servicepersonals im Hotel «Schweizerhof» in Flims**. Eine abwechslungsreiche, wenn auch stressige Arbeit.

► ADRIAN BRÜESCH
(TEXT UND FOTOS)

H

«Heute: Après-Ski auf der Dachterrasse», steht unübersehbar auf einer Hinweistafel in der Eingangshalle des Hotels «Schweizerhof». Sogleich stellt sich die etwas ungläubige Frage: eine Dachterrasse hier, auf dem über 100 Jahre alten Haus?

Vier Stockwerke weiter oben sind die ersten Klänge von Helene Fischer zu hören, und nach einer letzten absolvierten Treppe ist die Gewissheit da, dass die neue Terrasse tatsächlich existiert. In rund sechs Wochen sei das Projekt im vergangenen Herbst realisiert worden, erzählt Gastgeberin Sandra Schmidt sichtlich stolz. «Wir waren selbst ein wenig überrascht, wie einfach es ging.» Wichtig sei vor allem gewesen, dass die Dachterrasse von unten nicht sichtbar sei. Dank eines schlichten Geländers und wenig «Schickschnack» wurde diese Auflage erfüllt.

«Freude an bekannten Gesichtern»

Jeweils am Dienstag steht über den Dächern von Flims ein gemütliches Après-Ski auf dem abwechslungsreichen Wochenprogramm. Für das Serviceteam rund um Robert Burkhardt bedeutet dies – neben den angestammten Aufgaben –, zwischen 16 und 17 Uhr mit Käsefondue und Glühwein auf der Dachterrasse für das leibliche Wohl zu sorgen.

Während die Hotelgäste von ihren Erlebnissen dieses Stephanstags berichten und einen letzten, kräftigen Schluck Glühwein schlürfen, ist das Servicepersonal bald schon tüchtig mit dem Zusammenräumen beschäftigt. Viel Zeit bleibt nicht, denn schon um 17 Uhr werden mit einer Teamsitzung die Vorbereitungen für das Abendessen eingeläutet. Robert Burkhardt, seit rund einem Jahr Servicechef im Hotel «Schweizerhof», blickt auf den gestrigen Abend zurück, nimmt die Zuteilung der Tische vor und klärt

letzte Fragen. Eines fällt dabei besonders auf: Jede Familie ist mit Namen bekannt, und auf alle Spezialwünsche wird eingegangen. «Wir versuchen, unsere Angestellten möglichst lange bei uns zu behalten. Dadurch kennt das Personal die Anliegen der Gäste, und diese wiederum freuen sich über jedes bekannte Gesicht», ist Burkhardt überzeugt. So ist es kein Zufall, dass auch an diesem Abend Familien im Hause Schmidt speisen, welche schon seit vielen Generationen im «Schweizerhof» begrüsst werden.

Teamarbeit steht im Vordergrund

Weil es sich an diesem Stephanstag um einen An- und Abreisetag handelt, wird beim Abendessen nicht ganz so viel los sein wie an anderen Tagen. Während sich an Silvester 140 Gäste im Hotelrestaurant einfinden werden, wird das Personal heute Abend «nur» 80 Menüs oder À-la-carte-Gerichte servieren, bestätigt Lukas Marhefka, stellvertretender Servicechef, nach einem flüchtigen Blick auf den Plan, bevor er davonhuscht, um die letzten Vorbereitungen zu treffen. Nicht zuletzt aufgrund ihrer Erfahrung und dem Vertrauen ins eingespielte Team wirken die sechs gelernten Hotelfachleute alles andere als gestresst. «Als Einzelkämpfer funktioniert im Service nichts», ist sich Burkhardt

als ehemaliger Fussballspieler über die Wichtigkeit des Teams im Klaren. Seine Aufgabe sei es deshalb auch, die zehn Serviceangestellten bei Laune zu halten, was nicht immer einfach sei. «Wird für zwei Personen reserviert und es kommen deren acht, müssen wir schnell reagieren und trotzdem freundlich bleiben. Denn der Gast sieht dich immer.» Auch wenn jemand belei-



digend werde – was glücklicherweise sehr selten passiere –, müsse Professionalität gewahrt werden, sagt der Servicechef und begrüsst im gleichen Atemzug eine soeben eingetroffene 15-köpfige Familie. «Lukas, jetzt muss!», meint der aus Deutschland stammende Burkhardt zu seinem Stellvertreter und macht damit unmissverständlich klar, dass spätestens jetzt vollste Konzentration gefragt ist.

«Neben Professionalität sind Freundlichkeit und die Wertschätzung gegenüber dem Kunden das

A und O im Service. Denn der Kunde ist schliesslich König», erklärt Burkhardt. Ganz nach dieser Devise bedienen die Serviceangestellten die Gäste stets mit einem Lächeln, obwohl nun sämtliche Tische des Restaurants besetzt sind und sie alle Hände voll zu tun haben.

Detailverliebte Arbeit

Etwas gemächlicher geht es in der hoteleigenen Bar zu und her. Doch auch dort wird schnell klar, wie sorgfältig und detailverliebt im Hotel «Schweizerhof» gearbeitet wird. So hat Barchef Valentin Käfer in einer aufwendigen Arbeit eine Karte zusammengestellt, um die Herstellungsart jedes einzelnen Getränkes genau zu beschreiben. «Es ist wichtig, dass der gleiche Cocktail immer gleich schmeckt und gleich serviert wird, auch wenn jemand anderes hinter der Bar steht», erklärt Käfer.

Nach einem feinen, vom Barchef selbst kreierten Drink und mit vielen Eindrücken macht sich das «Bündner Tagblatt» auf den Weg nach Hause. Für das Servicepersonal hingegen ist der Abend noch lange nicht zu Ende. Erst kurz vor Mitternacht wird es seinen Arbeitstag beenden, bevor am nächsten Tag pünktlich um 7.30 Uhr das Frühstück für die Hotelgäste bereitstellen muss.



Barchef Valentin Käfer bietet unter anderem eine grosse Auswahl an Gin und einige selbst kreierte Getränke an.