

Unauffällig und stets zu Diensten

Sie erhalten intimste Einblicke in die Privatsphäre ihrer Gäste. **Schnell und diskret** sorgen die Zimmermädchen des Hotels «Schweizerhof» in Flims nicht nur für die Sauberkeit der Zimmer, sondern auch dafür, dass es den **Gästen an nichts fehlt**.

► STEFANIE STUDER
(TEXT UND FOTOS)

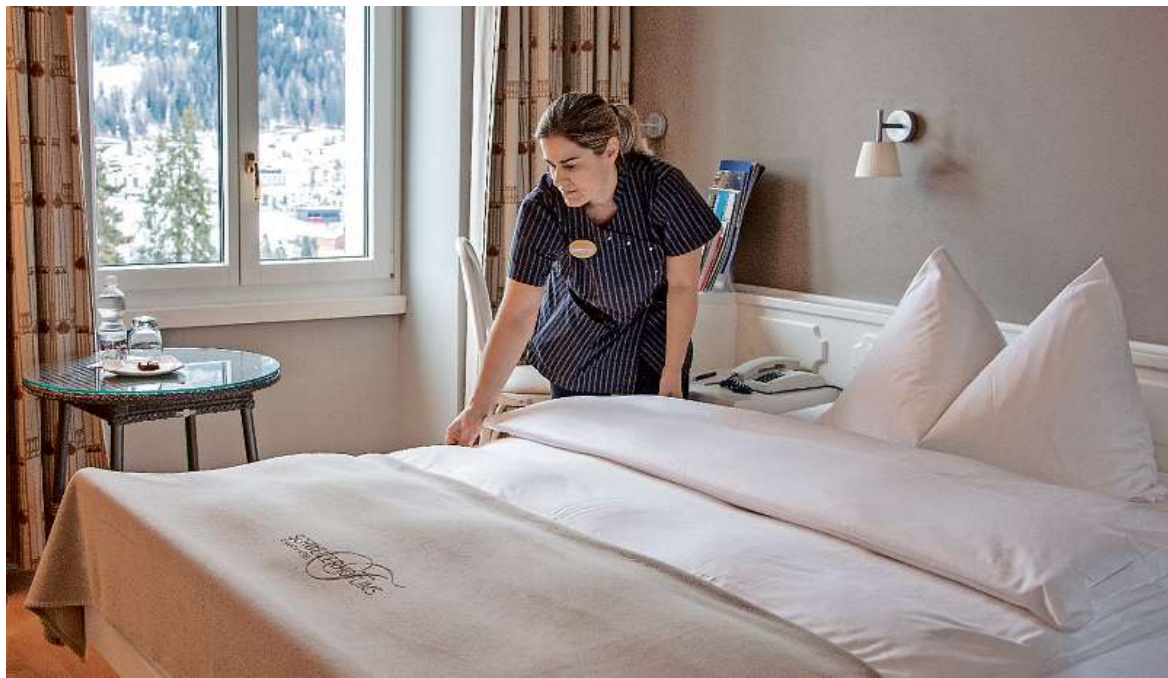
T

Tock Tock Tock. Teresa Azevedo klopft an die Zimmertüre im zweiten Stock des Hotels «Schweizerhof». «Housekeeping!» Als niemand antwortet, öffnet sie die Türe, späht hinein, sieht das ausgeschaltete Licht und betritt schliesslich Zimmer 207. Der Gast ist nicht hier, dafür Spuren von ihm. Ein Koffer liegt neben dem ungemachten Bett, im Badezimmer sind Zahnbürste, Cremes und andere Toilettenartikel verstreut. Teresa Azevedo beachtet die Sachen überhaupt nicht. Ihr Arbeitsplatz ist die Privatsphäre der Gäste, und dem ist sie sich bewusst. So macht sich die Portugiesin eifrig daran, das Zimmer herzurichten, bevor der Gast vom Frühstück zurückkehrt.

Seit 18 Jahren arbeitet Teresa Azevedo als Zimmermädchen im «Schweizerhof» in Flims. Ihr gefalle die gute Zusammenarbeit mit ihren Kolleginnen und dass sie am selben Arbeitsplatz wie ihr Mann arbeiten könne, erzählt sie, während sie das Badezimmer putzt. Wenige Minuten später ist das Bett gemacht, der Boden gewischt und das Bad wieder blitzblank. Teresa Azevedo schliesst ab und schiebt ihren Putzwagen zum nächsten Zimmer.

Die Liste der Besonderheiten

Die 48 Zimmer des 4-Stern-Hotels «Schweizerhof» in Flims bringen dem Team der Abteilung Housekeeping so einiges an Arbeit. An der morgendlichen Teamsitzung hat Angela Forsthuber, Verantwortliche für das Housekeeping, ihr Team über die Besonderheiten des Tages informiert. 20 Anreisen stehen an, diese Zimmer haben Priorität. Mit den von Forsthuber verteilten Listen strömen die zwei Zimmermädchen und die beiden Hotelfachfrauen in Ausbildung nun durch die Gänge. So wissen sie stets, welche Zimmer besonders hergerichtet



Seit 18 Jahren arbeitet **Teresa Azevedo** im Bereich Housekeeping des 4-Stern-Hotels «Schweizerhof» in Flims. Mit **geübten Handgriffen und hoher Konzentration** richtet sie die Zimmer für die Gäste her.

werden müssen – etwa, weil ein Kinderbett benötigt wird, um zusätzliche oder weichere Kissen gebeten wurde oder dem Herrchen



eines Hundes ein Napf mit Leckerlis auf das Zimmer gebracht werden soll. Zudem erhalten alle Gäste eine Flasche Holunderblütensirup sowie ein Flimser Törtchen als Willkommensgruss ins Zimmer gestellt.

Im dritten Stock stehen Jessica Azzinari und Selina Alpiger im Einsatz. Die beiden jungen Frauen sind im dritten und ersten Jahr in der Ausbildung zur Hotelfachfrau. Jessica Azzinari putzt das Badezimmer, während Alpiger die Bettwäsche wechselt. Beide sind eifrig an der Sache – so eifrig, dass es im Gang fast zum Zusammenstoss kommt. «Sorry!», sagt Azzinari lachend. Ja, in der Woche zwischen Weihnachten und Silvester herrsche im Hotel Hochbetrieb, und da

sei schnelles Arbeiten und Konzentration gefordert.

Routine mit Unterbrüchen

Auch Angela Forsthuber ist unterwegs. Treppe hoch, Treppe runter. Der Lift ist defekt, erklärt sie. «Ausgerechnet jetzt während der Festtage!» Jammern nützt aber nichts, die Arbeit ruft. Nachdem Forsthuber in der Lingerie eine Ladung Frotteehandtücher in die Waschmaschine gelegt hat, macht sie sich auf den Weg, um im Hotel nach dem Rechten zu schauen. Vor dem Ausgang zur Dachterrasse faltet sie die Decken zusammen, im zweiten Stock legt sie den Hörer eines historischen Telefons wieder auf die Gabel, und im Leseraum breitet sie Matten für die Pilates-Lektion am Nachmittag aus. Immer wieder klingelt ihr Telefon, das sie in der Hosentasche mit sich trägt. Die Floristin informiert, dass die Blumenlieferung eingetroffen ist, die Rezeption richtet aus, dass ein Kind lieber in einem Beistellstatt in einem Kinderbett schlafen möchte. «Ich habe natürlich meine Routine. Es kommen aber an jedem Tag neue Aufgaben hinzu», sagt Forsthuber.

Ein Stockwerk weiter unten hat Teresa Azevedo fast alle Zimmer für

die Anreisenden geputzt. Nun widmet sie sich den bleibenden Gästen – den «restants», wie diese im Hoteljargon genannt werden. Draussen vor dem Haus wartet ihr Mann Alfredo auf eine Gruppe von Gästen. Als Portier gehört auch er zum Housekeeping. Angesprochen auf das gängige Bild des bemühten Portiers, der tagein, tagaus Koffer auf die Zimmer bringt, sagt Alfredo Azevedo lächelnd: «Nein, nein, ich mache noch viel mehr.» So fahre er die Gäste zur Talstation der Bergbahnen, reinige die öffentlichen Bereiche wie die Lobby und das Hallenbad, hole die Post und räume den Schnee vor dem Hotel.

In der Lingerie rattert der Trockner. Die Mangel, auf der die Wäsche geglättet wird, dröhnt. Angela Forsthuber wirft eine Ladung schmutziger Servietten in die Waschmaschine. «Der Job ist nichts für Zimmerliche», sagt sie. Schon wieder klingelt das Telefon. Auf zum nächsten Stockwerk. Später holt sie sich in der Küche ein Stück Cremeschmitte. Offertiert wurde das Dessert den Mitarbeitenden von der Direktionsfamilie Schmidt als Entschädigung fürs viele Treppensteigen. Es ist eben kein Tag wie der andere – und das ist auch gut so.

FORTSETZUNG (4/5)

Post aus Barcelona

Lieber Onkel Klaus,

beim Weihnachtessen und später am Telefon hast du mir gesagt, dass du es nicht besonders magst, wenn ich dich Onkel nenne. Klar, streng genommen bist du der Onkel meiner Frau. Aber sind verwandtschaftliche Nähe nicht ohnehin immer dem Zufall geschuldet? Als ich Birgit heiratete, heiratete ich ja nicht ihre ganze Sippe. Nur sie selbst hat mich anfangs interessiert. Erst mit der Zeit musste ich lernen, dass an dem einen Menschen, den man ausgewählt hat, eine ganze Menge anderer Leute hängen. Einige davon kann man gern bekommen, andere sind nichts als ein Ärgernis. Dennoch muss man zu allen irgendein Verhältnis pflegen. Du selbst gehörst innerhalb der angeheirateten Verwandtschaft zu denen, die ich allmählich gern bekomme. Obwohl wir ganz unterschiedliche Weltanschauungen haben, finde ich, wir seien gar nicht so verschieden. Du magst die Rotweine vom Priorat, mein eigener Weinkeller ist voll davon. Du bist an gesellschaftlichen Zusammenhängen interessiert und ich bin es ebenfalls. Dir liegt der Familienzusammenhalt am Herzen. Und mir ist dieser Zusammenhalt auch sehr wichtig. Gerade deswegen schreibe ich dir diese Zeilen.

Von Birgit habe ich, wie am Telefon bereits erwähnt, gestern erst erfahren, ihre Eltern beabsichtigen die kommende Weihnacht allein und irgendwo im Ausland zu feiern. Was Birgit, Noe und ich davon halten, scheint sie nicht gross zu kümmern. Auch Hugo und Viviane wurden nicht nach ihrer Meinung gefragt. Gerade Viviane, mit ihrer religiösen Sensibilität und ihrem biblischen Sinn für alles was mit der Familie zusammenhängt, hätten die Schwiegereltern doch in einen derart wichtigen Entscheid miteinbeziehen müssen. Meine Frau und ich haben lange darüber geredet und wir finden den Entscheid ihrer Eltern nicht nur egoistisch, sondern nachgerade asozial. Da du meine Einwände heute früh am Telefon nicht teilen wolltest, sehe ich mich gezwungen, diese hier schriftlich zu wiederholen. Du hast beinahe gelacht, als ich dir sagte, wir müssten etwas gegen diese verrückten Pläne unternehmen. Ich könne ja mit meiner eigenen Kleinfamilie eine eigene Kleinweihnacht feiern, hast du mir ziemlich höhnisch entgegengehalten. Ausserdem bist du mir noch damit gekommen, dass Religion ohnehin immer privater praktiziert werde. Aber jetzt frage ich dich, werter Klaus, wo kämen wir hin, wenn alle Eltern im Land, ihre erwachsenen Kinder und ihre Enkelkinder plötzlich nicht mehr zu Weihnachten einladen wollten, weil sich Weihnachten gerade nicht mit ihren Reiseplänen vereinbaren lässt? Wo kämen wir hin, wenn das Weihnachtsfest nur noch in Kleinstfamilien gefeiert würde? Wäre das nicht ein kultureller und religiöser Untergang? Geschätzter Onkel Klaus, ich zähle auf deine Autorität, deine Vernunft und deinen gesunden Menschenverstand. Deshalb bitte ich dich eindringlich, innerhalb der Familie ein Machtwort einzulegen. Auf dich hört deine Schwester bestimmt eher als auf mich. Darf ich auf dich zählen.

Liebe Grüsse, dein Louis

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

Samnauns unterdotierte Sekundarstufe bewilligt

CHUR Die Bündner Regierung hat dem Gesuch der Schulträgerschaft Samnaun um Bewilligung zur Führung einer unterdotierten Sekundarstufe I für die Jahre 2018/19 bis 2022/23 entsprochen. Der Erhalt einer Sekundarstufe I in der Gemeinde bilde einen wesentlichen Beitrag zur Standort- und Wohnortsattraktivität, teilte die Regierung gestern mit. Ein Projektteam hatte im Auftrag der Gemeinde Möglichkeiten skizziert, bevor im Oktober die Präsidentenkonferenz der Region Engiadina Bassa/Val Müstair entschied, ab 1. Januar 2018 ein in der Studie dargelegtes Kooperationsmodell zu entwickeln und umzusetzen. Dieses sieht vor, eine dezentrale Versorgungsstruktur beizubehalten, ein operativ tätiges, regionales Koordinationsgremium zu schaffen sowie innerhalb der Subregionen «Samnaun/Val-sot», «Scuol/Sent» und «Zernez/Val Müstair» eine Kooperation zu etablieren. Die Bewilligung der Regierung ist an eine aktive Beteiligung der Gemeinde an der Umsetzung des Modells geknüpft. (BT)



Alfredo Azevedo ist als Portier zugleich Taxifahrer für seine Gäste. Beim **morgendlichen Meeting** besprechen Angela Forsthuber (oben rechts) und ihr Team, welche Besonderheiten im Housekeeping anstehen.

