



Datum: 09.02.2023

Autor: Blanca Burri

Duzis im Hotel ja, aber nicht in der Luxushotellerie

Blanca Burri

Immer mehr Lifestyle-Hotels begeben sich auf *Augenhöhe mit den Gästen*. Die Mitarbeitenden duzen die Gäste. In der Luxushotellerie ist das noch eine Seltenheit, und wird es vorläufig auch bleiben.

Die jungen Hotelmarken Moxy und Stay Koook haben einige Kniggeeregeln über Bord geworfen und duzen ihre Gäste. Der Aufenthalt wird dadurch persönlicher und unkomplizierter; einige Gäste sagen sogar, sie fühlten sich durch das Du jünger. Die Du-Kultur breitet sich vor allem im jungen Lifestyle-Segment aus, insbesondere bei Neueröffnungen.

Was in Hostels seit langem gilt, schwappt nun in höhere Hotelkategorien über. In der 5-Sterne-Hotellerie ist das Duzen aber noch ein No-Go. Grosse Ausnahme: das «Cervo Mountain Resort» in **Zermatt**. Dort wird seit 13 Jahren geduzt. «Die Gäste verbringen im Hotel viel Zeit, deshalb kann man auch eine gewisse Nähe leben», sagt Gastgeber Benjamin Dietsche. Ursprünglich wollte es sich mit dem Du von der klassischen Hotellerie abheben und seinem jung gebliebenen Publikum eine lockerere Atmosphäre bieten.

Der richtige Ton macht es aus

Im Design- & Lifestyle-Hotel Cervo steigen hauptsächlich weit gereiste und designaffine Gäste ab. Sie schätzen laut Dietsche den natürlichen Umgangston. Für ältere Generationen sei das Du ein wenig gewöhnungsbedürftig. «Ah ja, im Cervo wird ja geduzt», bekomme er manchmal zu hören. Das biete gerade Stoff für

die Fortsetzung des Gesprächs. Damit das Du nicht flapsig oder abwertend wirkt, gibt es zwei

«Das Duzen macht alles viel einfacher. Man ist schneller bei der Sache.»

Benjamin Dietsche

Gastgeber «Cervo Mountain Resort» in **Zermatt**

Grundregeln: den richtigen Ton treffen und einen respektvollen Umgang mit dem Gegenüber pflegen.

Mit dem Du fallen auch viele Barrieren weg. «Das Duzen macht alles viel einfacher. Man ist schneller bei der Sache», sagt Dietsche. Die Gäste loben öfter, und sie kritisieren schneller, wenn etwas nicht passt. Das sei wertvoll. So könne das Hotel auf die Rückmeldungen sofort reagieren und sich verbessern.

Freundlich und wohlwollend

Ratgeber warnen davor, dass durch die Du-Kultur Hemmungen fallen und so der Ton bei Reklamationen rauer wird und das Niveau sinkt, weil die gesunde Distanz der Höflichkeitsform fehlt. Diese Erfahrung macht das «Cervo» nicht. Der Ton bleibe wohlwollend und freundlich. Weil die Reklamation nicht erst nach dem Aufenthalt per

E-Mail erfolge, könne sie nun vor Ort bei einem Glas Wein behandelt werden. «Wir begeg-

nen uns bei diesen Diskussionen auf Augenhöhe», so Gastgeber Dietsche. Schöner Nebeneffekt: Die Gästebewertungen im Netz fallen besser aus, weil die Gäste zufrieden nach Hause fahren.

Gäste sind keine Freunde

Beim Duzen gibt es einen Bereich, in dem man aufmerksam bleiben muss. Durch den Community-Gedanken im Hotel nähern sich Gastgeber und Gäste an. Dietsche warnt, man müsse trotzdem zwischen Freunden und Gästen unterscheiden, denn Freunde lade man ein, Gäste bezögen eine Leistung und bezahlten dafür. Eine gesunde Distanz sei da sicherlich angebracht.

Trotz all dieser Vorteile ist die Zeit für die Du-Kultur in der klassischen Luxushotellerie noch nicht gekommen. Die Gründe dafür liegen in den sprachlichen und kulturellen Unterschieden der internationalen Gäste. In Deutschland sind Titel den älteren Generationen wichtig. In Frankreich und Italien ist das hierarchische Denken ausgeprägt. Selbst Stammgäste werden noch nach Jahren gesiezt. In den asiatischen Sprachen gibt es ein ganzes Höflichkeitsspektrum. Ein weiterer Faktor ist die Klassenzugehörigkeit. Luxusgäste gehören zur Elite und geniessen hohes Ansehen. Jean-Yves Blatt, Hotelier des Jahres 2020, ausgezeichnet von der «SonntagsZeitung» bringt es auf den Punkt: «Aus Respekt und Höflichkeit gegenüber unseren

Gästen duzen wir diese nicht.»



Duzen in der Luxushotellerie ist zurzeit noch selten, weil die kulturellen Unterschiede der internationalen Gäste gross sind. In Deutschland beispielsweise sind Titel wichtig.

