

Mitarbeitende im Grossbetrieb Carlton Zürich AG – Daniela Segmüller:

«So bietet man den Mitarbeitenden ein Umfeld, in dem sie gut und gerne arbeiten»

Gemeinsam mit ihrem Ehemann Markus Segmüller führt Daniela Segmüller die Carlton Zürich AG, die mehr als hundert Angestellte beschäftigt. Im Gespräch mit DURST sagt sie unter vielem anderem, wie man den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein gutes Umfeld bietet, welche neuen Bedürfnisse junge Leute an ihren Job haben und warum Weiterbildung für sie ein grosses Thema ist.

Wie findet man gute Mitarbeiterinnen und gute Mitarbeiter?

Daniela Segmüller: Man muss ein guter Arbeitgeber sein, das ist die wichtigste Voraussetzung. Wir bieten unseren Mitarbeitenden attraktive Bedingungen, gute Produkte, ein stylisches Umfeld und ebensolche Gäste. All dies soll dazu führen, dass sich motivierte Fachleute sagen: Da möchte ich gerne arbeiten. Das ist die Grundvoraussetzung.

Und wie rekrutieren Sie konkret?

Die Rekrutierung hat sich stark verändert, sie findet praktisch nur noch online statt. Man kann sich aber auch Gedanken machen, wie man mit Hotelfachschulen zusammenarbeiten könnte. Die besten Erfahrungen machen wir, wenn bestehende Mitarbeitende eine Kollegin oder einen Kollegen bringen. Dafür bezahlen wir ihnen eine Vermittlungsgebühr.

Ist es heute schwieriger als vor zehn, zwanzig Jahren, gute Leute zu finden?

Es gibt Wellen. Mal ist es einfacher, im Service gute Mitarbeitende zu finden, mal ist die Situation für die Küche besser. Aber ja, insgesamt ist es schwieriger geworden. Junge Leute haben heute andere, neue Bedürfnisse an ihren Job.

Welche neuen Bedürfnisse?

Sie achten stärker auf die Work-Live-Balance und wollen ihre Freizeit planen können. Das bedingt flexible Arbeitszeiten und fordert das Unternehmen. Wir geben den Mitarbeitenden auch Benefits: In unseren Betrieben haben sie 50 Prozent Rabatt, zudem motivieren wir sie zu sportlichen Aktivitäten. Ganz wichtig ist natürlich auch die Förderung der Mitarbeitenden. Es gilt, ihre Fähigkeiten zu erkennen, ihnen Perspektiven zu geben und sie weiterzubilden.

Welche Weiterbildungen ermöglichen Sie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern?

In der Gastronomie sind die Möglichkeiten der Weiterbildung vielfältig: Es geht um die Sprache und um Führungsthemen, aber auch Produktkurse erachten wir als wichtig.

Wie zum Beispiel das Biersommelier-Seminar von GastroSuisse?

Ja, heute ist es an der Front wichtig, über Bier Bescheid zu wissen und die Gäste beraten zu können. Auch Wein ist ein grosses Thema. Der Produktkenntnis kommt heute eine grössere Rolle zu als noch vor 20 Jahren. Im Service fühlt man sich sicherer, wenn man weiss, wie die Produkte zubereitet werden und woher sie kommen. Aber auch Sprachen sind wichtig. Wir haben Leute auch schon ins Ausland geschickt, um ihre Sprachkenntnisse zu verbessern. Die Mitarbeitenden schätzen es, dass wir sie anregen, sich weiterzubilden...

... und durch diese Möglichkeiten dürfte auch die Fluktuation gering sein. Wie wichtig ist es eigentlich, dass die Mitarbeitenden lange in einem Betrieb bleiben?

In der Gastronomie als Dienstleistungssektor ist eine geringe Fluktuation besonders wichtig, denn die Mitarbeitenden sind die Visitenkarte eines Betriebs. Eine gewisse Fluktuation lässt sich nicht vermeiden, mit geeigneten Massnahmen kann man sie aber gering halten. Bei einem neuen Betrieb schauen wir zum Beispiel darauf, dass das Kernteam gut zusammenpasst.

Und wie wichtig ist es, möglichst viele Schweizer Mitarbeitende zu haben?

Wichtiger als die Herkunft sind das Herzblut, die Leidenschaft und die Persönlichkeit. Mit der Nationalitätenfrage gehen wir deshalb entspannt um. Einerseits sind wir stolz, dass wir Leute aus rund zwei Dutzend Ländern beschäftigen. Andererseits sollten in einem Betrieb mit einem schweizerischen Konzept vorne an der Front vor allem Schweizerinnen und Schweizer arbeiten. Darauf achten wir zum Beispiel in unserer Wald- und Wiesenbeiz «Adlisberg».



Daniela Segmüller mit Mitarbeiterinnen.



Daniela Segmüller im «Carlton» bei der Bahnhofstrasse.

Auch deshalb engagieren wir uns in der Nachwuchsförderung und bilden Lernende aus. Wir wollen junge Menschen für die abwechslungsreichen Berufe in der Gastronomie gewinnen.

Über Geld haben wir bisher noch nicht gesprochen. Welche Rolle spielt das Lohnniveau für die Rekrutierung von guten Mitarbeitenden?

Natürlich spielt das eine Rolle. In Zürich bezahlen wird die höchsten Löhne in der Schweizer Gastronomie. Ich darf sagen, dass unsere Löhne gut bis sehr gut sind, auf jeden Fall über dem

Mindestlohn. Zudem beteiligen wir Kadermitarbeitende am Ergebnis. Wer in der Geschäftsführung Verantwortung wahrnimmt, soll dafür etwas bekommen. Ebenso wichtig wie das Geld ist aber das Persönliche. Ich kenne jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter und weiss, was ich mit ihnen reden kann. Und ich weiss auch, dass die Mitarbeitenden die Software unserer Betriebe und damit das Wichtigste sind, was wir haben. Deshalb legen wir Wert auf ein Fest für die Mitarbeitenden, auf Geburtstagsgeschenke, auch wer Vater oder Mutter wird, erhält ein Präsent. Auch der Umgangston ist wichtig.

Früher war der gerade in der Küche oft sehr rau. Das geht heute nicht mehr. Junge Leute muss man mit Respekt behandeln. Wir haben uns auch schon von Mitarbeitenden trennen müssen, die das nicht begriffen.

Sie scheinen grossen Spass zu haben, Ihren Angestellten ein perfektes Umfeld zu bieten.

Das ist tatsächlich eine schöne Aufgabe und eine wichtige. Man kann Mitarbeitende nämlich nicht motivieren. Das müssen sie selbst tun. Man kann ihnen aber ein Umfeld bieten, in dem sie gerne und motiviert arbeiten.

DANIELA SEGMÜLLER

Daniela Segmüller studierte an der Ecole Hôtelière de Lausanne. Die gebürtige Bündnerin war unter anderem Tourismusdirektorin von Samnau und Gastgeberin im Hotel Europe Zürich. Heute führt sie mit ihrem Gatten Markus Segmüller die Carlton Zürich AG bzw. die «Segmüller Collection». Zu der gehören das «Carlton» an der Bahnhofstrasse mit der «Bottega di Mario», das «Loft Five», die Irish Bar «James Joyce» und das Restaurant «Adlisberg». Die Carlton Zürich AG beschäftigt rund 100 Vollzeitmitarbeiter und -mitarbeiterinnen sowie Teilzeitangestellte.

www.segmuller-collection.ch

Fassen Sie zum Schluss doch bitte kurz zusammen, was dabei besonders wichtig ist.

Zusammenfassend gilt: Mitarbeitende sind für einen Gastronomiebetrieb etwas vom Wichtigsten. Es gilt, sie gut zu behandeln und zu fördern. Entscheidend ist auch, dass man junge Leute für die vielen faszinierenden Berufe in der Gastronomie begeistern kann. Ziel eines jeden Betriebs sollte es sein, als Arbeitgeber einen guten Ruf zu haben. Das spricht sich herum und erleichtert die Suche nach qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.