

## WALTER CARANZANO



*Der Hotelier liebt seine Burg: Das Hotel – vor 30 Jahren vom renommierten Tessiner Architekten Aurelio Galfetti geplant – wird im Tessiner Volksmund «die vierte Burg» von Bellinzona genannt.*

**D**er gebürtige Tessiner ist seit knapp zwanzig Jahren Geschäftsführer des Hotel Bellinzona Sud und des Marché Bellinzona Sud. Damals wollte der gelernte Koch und diplomierte Hotelier nur für eine Saison in seinem Heimatkanton Station machen. Doch er ist Marché seither treu geblieben und hat im letzten Winter den Umbau des denkmalgeschützten Hotels begleitet. Seit einem halben Jahr erstrahlt das Dreisterne-Hotel in neuem Glanz. Aus dem in die Jahre gekommenen, etwas angestaubtem Haus ist ein modernes, unkompliziertes und ansprechendes Hotel mit einer überraschenden Aussicht ins Grüne und vielen Zusatzleistungen für den Gast geworden.

**HOTELIER: Walter Caranzano, wer steigt in einem Hotel, das direkt an der Autobahn liegt, ab?** **WALTER CARANZANO:** Individualreisende, Familien, Geschäftsleute und Handwerker, die in der Region zu tun haben, aber auch grosse und kleine Gruppen. Was ich sehr schätze, sind kleinere Gruppen. Bleiben sie länger als eine Nacht, so kann man diese Gruppen fast persönlich pflegen.

**HOTELIER: Wie hoch ist der Anteil von Hotelgästen, die auf der Durchreise sind?** **CARANZANO:** Deren Anteil würde ich ungefähr auf 20 Prozent ansetzen. Während der Sommerferien sind es ungefähr 80 Prozent. Ich kann mich noch an die ersten Jahre erinnern, da gab es Tage im Winter, während derer wir insgesamt vier Zimmer verkauft haben, an Durchreisende. Da war für uns klar, dass wir etwas unternehmen mussten. Denn die Tessiner Autobahn ist stark saisonabhängig. Wir waren der Überzeugung, dass wir auch in der Winterzeit eine gute Belegung erreichen konnten, ohne den durchreisenden Gast. Und aus diesem Grund sind wir vom reinen Autobahnhotel weggekommen. Zuerst begannen wir mit Firmen aus der Umgebung zu arbeiten, die regelmässig Mitarbeitende und Gäste zu beherbergen haben. Coop etwa. Wir gehörten dazumal noch nicht der →

· → Coop-Gruppe. Mit dem Umbau haben wir nun versucht, das Hotel neu zu positionieren.

HOTELIER: **Inwiefern?** CARANZANO: Wir haben uns als Hotel «out of the box» neu positioniert. Wir sind nun modern, unkonventionell und flexibel, und sogar etwas günstiger als vorher. Wir haben uns auf kleinere Gruppen, individuelle Gäste, Familien und Firmen fokussiert. Zudem haben wir uns als Bike-Hotel klassifizieren lassen. Die Tourismusorganisation von Bellinzona, welche die Labels Bike und Bike+ neu lanciert hat, ist auf uns zugekommen, und wir haben uns entschieden, mitzumachen. Wir sind zwar direkt an der Autobahn, aber gleichzeitig auch am Veloweg Bellinzona–Locarno und an einer Jogging-Strecke. So haben wir einen Velocontainer installiert und sieben Velos angeschafft, die wir an unsere Gäste vermieten. Ich war selbst erstaunt, wie gut das funktioniert hat. Das ist heute mit der Digitalisierung natürlich schon viel einfacher. Das Tourismusbüro Bellinzona hat unser Angebot entsprechend promotet. Dadurch waren wir online sehr präsent.

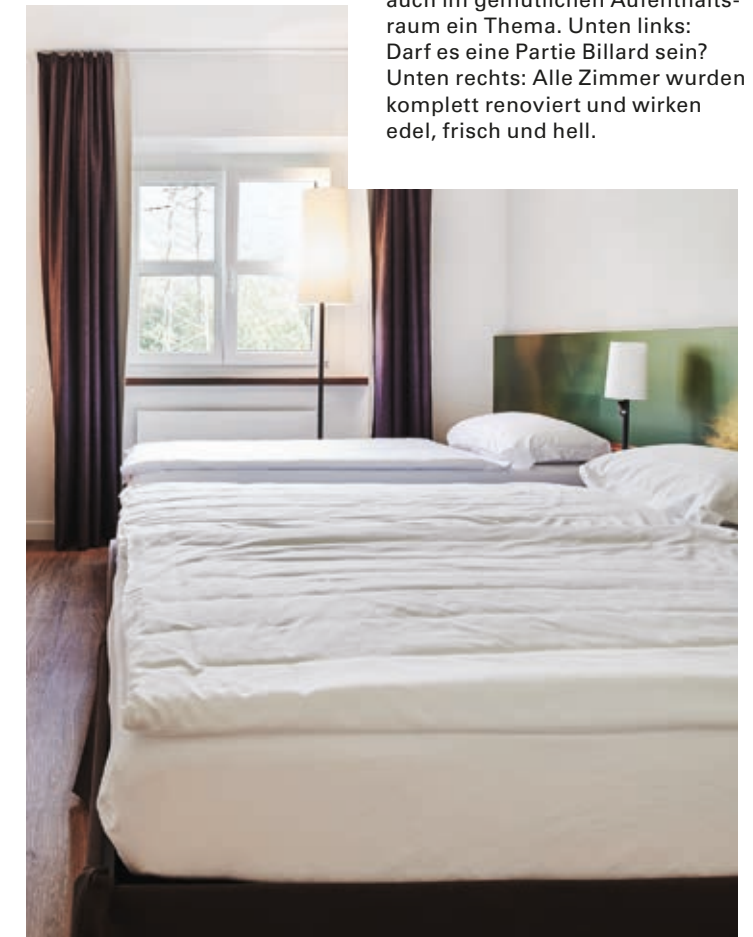
HOTELIER: **Das heisst, die Gästestruktur hat sich seit dem Umbau schon stark verändert?** CARANZANO: Ja durchaus. Da spielt auch das digitale Marketing mit. Vor dem Umbau konnte man uns über STC Switzerland buchen. Nun haben wir eine neue Website, und die Gäste können über Vertical Booking buchen. Neu sind wir auch Mitglied von Swiss Quality Hotel International. Sie verkaufen uns aktiver und pushen uns. Ich stelle fest, dass Gäste nun mehrere Nächte buchen, was mich sehr freut. Und aus dem Grund finde ich es zwingend, dass der Gast versteht, dass wir an der Autobahnraststätte sind und nicht im Stadtzentrum. Das muss der Gast mitgekriegt haben, wenn er gebucht hat. Doch wir sind nicht «ab vom Schuss». Die Stadt ist in rund 20 Minuten zu Fuss erreichbar. Zudem arbeiten wir mit einem Taxiunternehmen zusammen. Dadurch können wir dem Gast auf Durchreise, der abends nicht nochmals in sein Auto steigen will, ein Taxi nach Bellinzona und zurück für 12 Franken anbieten. So kann er dort · →



## Das Hotel

Das komplett neu renovierte und modern eingerichtete Hotel Bellinzona Sud ist direkt von der Autobahn A2 erreichbar und bietet ruhige Zimmer mit Aussicht in die Natur. Aufladestationen für Elektroautos und kostenlose Parkplätze befinden sich unmittelbar davor. Das Hotel verfügt über verschiedene Zimmertypen mit bis zu sechs Betten, selbst regulierbarer Klimaanlage und teilweise direktem Zugang zur Terrasse. Im knapp zwei Gehminuten vom Hotel entfernten Marché-Restaurant können sich die Gäste jeden Morgen am reichhaltigen Frühstücksbuffet bedienen sowie den ganzen Tag über ein vielseitiges und frisches kulinarisches Angebot in bekannter Marktplatz-Atmosphäre geniessen. Das Hotel bietet zudem vielfältige Möglichkeiten für Freizeit- und Sportaktivitäten, Zugang zu Jogging- und Fahrradwegen, einen Fahrradverleih sowie eine Barbecue-Ecke.

[hotel-bellinzona-sud.ch](http://hotel-bellinzona-sud.ch)



Oben links: Das Hotel ist so konzipiert, dass alle Zimmer aufs Grüne ausgerichtet sind. Das tiefstgelegene Stockwerk bietet zudem für jedes Zimmer einen Aussensitzplatz. Oben rechts: Mobilität ist auch im gemütlichen Aufenthaltsraum ein Thema. Unten links: Darf es eine Partie Billard sein? Unten rechts: Alle Zimmer wurden komplett renoviert und wirken edel, frisch und hell.

· → einen schönen Abend verbringen, ohne ein Vermögen fürs Taxi zu bezahlen. Es war uns ein Anliegen, dass wir gut erschlossen sind. Die Gäste können auch eines unserer sieben Velos mieten. Die erste Stunde zur Erkundung der nahen Umgebung ist kostenlos. Die Tagesmiete beträgt dann 18 Franken.

**HOTELIER: Sie bieten neuerdings das Self Check-in während der Nacht. Welche Erfahrungen haben Sie bis jetzt damit gemacht?** **CARANZANO:** Wir hatten die Réception davor während 24 Stunden besetzt, und derjenige, der die Nachtschicht machte, hat am Morgen jeweils das Frühstücksbuffet vorbereitet. Jetzt haben wir die Nachtschicht durch das Self Check-in ersetzt. Das Self Check-in ist sehr gut angelaufen, war aber gewöhnungsbedürftig, auch für uns. Wir mussten lernen, sehr sauber zu arbeiten, alle Namen richtig zu schreiben, die Häkchen im System richtig zu setzen, damit beim Check-in alles reibungslos abläuft. Einige Gäste hatten Mühe damit, andere haben es auf Anhieb begriffen. Ich glaube aber, dass sich dieses System immer mehr durchsetzen und in ein paar Jahren nicht mal mehr eine Erwähnung wert sein wird. Durch das Self Check-in können wir unsere Ressourcen anders einsetzen. Wir können so unsere Preise etwas tiefer ansetzen und dem Gast Zusatzleistungen anbieten.

**HOTELIER: Welche Zusatzleistungen und Annehmlichkeiten darf der Gast seit dem Umbau erwarten?** **CARANZANO:** Das Gebäude wurde komplett renoviert. Das heisst, dass die Zimmer nun moderner eingerichtet sind. Alle unsere Zimmer verfügen über eine gemütliche Sitzecke, einen Flachbildschirm mit Kabel-TV, kostenloses Wi-Fi, USB-Steckdosen, eine Steckdose für Eurostecker und ein eigenes Badezimmer mit Dusche, Toilette, Adapter für einen Rasierapparat und einen Haartrockner. Neu gibt es zudem in jedem Zimmer eine selbst regulierbare Klimaanlage, damit es im Sommer nicht zu heiss wird. Wir haben eine neue Réception, und die Lobby wurde neu gestaltet. Dort befinden sich ein Billard-Tisch, Gesellschaftsspiele, Freizeitbeschäftigungen wie beispielsweise Federball, Diabolo und vieles mehr. Zudem können unsere Gäste den ganzen Tag über Kaffee und Wasser gratis geniessen. Letzteres können sie mit frischen Kräutern und Früchten anreichern. Morgens bieten wir zudem kostenlos Gipfeli an für alle, die ihr Frühstück nicht im Marché-Restaurant einnehmen möchten. Allen anderen steht das reichhaltige Buffet im Marché-Restaurant zur Verfügung. Das Hotel und das Restaurant sind zwar räumlich getrennt, aber es sind nur 70 Meter. Bei schlechtem Wetter stellen wir den Gästen Regenschirme zur Verfügung. · →



Der Bereich Réception und Lobby wurde im Frühling 2018 komplett neu gestaltet. Die abgehängte Decke wurde entfernt, dadurch wirkt der Raum hell und luftig. Die filigranen und gemütlichen Möbel laden zum Verweilen ein. Zudem geniessen die Gäste einen freien Blick ins Grüne, trotz der Lage direkt an der A2.

→ HOTELIER: **Wie stark waren Sie bei der Planung involviert?** CARANZANO: Wir hatten ein grosses Mitspracherecht, und viele unserer Wünsche wurden berücksichtigt. Dafür muss ich dem Unternehmen ein Riesenkompliment machen, da Hotellerie in der Strategie der Marché-Restaurants Schweiz AG nicht vorgesehen ist. Wir sind das einzige Hotel des Unternehmens. Und sicher nicht ein Konzept, das Marché multiplizieren will. Es wurde sehr viel investiert. Das unter Denkmalschutz stehende Gebäude wurde vor 30 Jahren nach dem Entwurf von Aurelio Galfetti erbaut. So durften wir an der Struktur und an der Aussenhülle des Gebäudes nichts verändern. Das Innenleben des Hotels haben wir jedoch stark verändert. Wir haben den Bereich Réception und Lobby komplett neu gestaltet und die Fenster mit Blick ins Grüne einbezogen. So ist er heute zu einem grossen luftigen hellen Raum geworden, wo sich die Gäste gerne aufhalten.

HOTELIER: **Die Marché-Restaurants stehen für Systemgastronomie. Wer arbeitet bei Ihnen?** CARANZANO: Die typische Marché-Mitarbeiterin ist eine Hausfrau, ohne Kochlehre, aber mit einem grossen Interesse fürs Produkt, die gerne kocht und kommuniziert. Wir schulen dann, wie im Marché gekocht wird.

HOTELIER: **Lässt sich dieses Modell auch auf das Hotel anpassen?** CARANZANO: Ja, dieses System will ich auch im Hotel pflegen. Es ist eine Tatsache, dass es immer weniger Profis gibt. Aber die Frage ist auch, ob es für jede Position Profis braucht? Oder kann man auch jemanden einstellen, der prädestiniert ist dafür und den Job mit Freude macht? Kann man diese Person schulen und einlernen? Ich glaube schon. Wichtig ist mir auch, dass die Positionen, abgesehen von der Réception, durchlässig sind. Die Mitarbeitenden müssen in unterschiedlichen Positionen eingesetzt werden können. Das macht es auch abwechslungsreicher für alle.

HOTELIER: **Wie halten Sie es mit den Lernenden?** CARANZANO: Wir bieten jedes Jahr Lehrstellen für die Ausbildungen Hotelfachfrau/-fachmann und KV an. Bisher haben alle mit integrierter Berufsmaturität abgeschlossen. Dieses Jahr haben wir nur eine Lehrstelle für eine Umschulung vergeben, da wir uns gesagt haben, dass wir uns zuerst in den neuen Arbeitsabläufen finden müssen.

HOTELIER: **Ist der Hotelier in Ihnen immer mit dabei, wenn Sie reisen?** CARANZANO: Ja (schmunzelt). Ich beobachte – auch wenn es nur ein kleines Detail ist – und hinterfrage, wie es bei uns ist, sei es im Restaurant oder im Hotel. ←



---

«Es ist eine Tatsache, dass es immer weniger Profis gibt. Aber die Frage ist auch, ob es für jede Position Profis braucht. Oder kann man auch jemanden einstellen, der prädestiniert ist dafür?»

---