

## Eröffnung Hotel Maistra 160

# Hochalpiner Lebensstil und europäisches Denkmodell

**Am 18. November 2023 wurde das Hotel Maistra 160 in Pontresina eröffnet. Für die Eigentümer Bettina und Richard Plattner die Erfüllung eines Lebenstraums. Grundlage für das Managementsystem des 4-Sterne-Superior-Hotels ist das EFQM-Modell.**

## Siegfried Schmidt

Nach dreieinhalb Jahren Bauzeit ist an der Via Maistra 160 in Pontresina eine neue Hotelwelt, bestehend aus 36 Hotelzimmern, 11 Ferienwohnungen, Restaurant, Bar, Terrasse, Bibliothek, Creative Box, Shop und Eventraum, entstanden. Der Stil ist hochalpin, reduziert und trägt die Handschrift des Bündner Architekten Gion A. Caminada. Ergänzt wird das Hotel Maistra 160 mit einer grosszügigen In- und Outdoor-Spa-Infrastruktur inkl. Yoga-, Fitnessraum und Gym sowie mit einem Mind-Body-Konzept.

## Bettina und Richard Plattner, Eigentümer, im Gespräch

Seit mehr als 25 Jahren sind die Eigentümer Bettina und Richard Plattner ein eingespieltes Team mit viel Erfahrung als Führungsduo in der Hotellerie sowie

als Strategie- und Projektentwickler. Die plattner & plattner AG ist ein innovatives Tourismusunternehmen in Pontresina.

### **Pontresina bietet mehr als 1000 Hotelzimmer. Die Hotellerie bezeichnet «sich» als inspirierend vielseitig – Ihre Motivation für ein neues Hotel in Pontresina?**

Was gibt es Besseres, als geistige und materielle Ressourcen dort einzubringen, wo man am glücklichsten ist? Das Hotel Maistra 160 widerspiegelt unseren Traum, ein eigenes Hotel zu bauen und dieses sowohl architektonisch als auch inhaltlich so zu gestalten, dass es nicht nur zu unseren persönlichen Werten, sondern auch zu den Werten einer sich wandelnden Gesellschaft passt. In der konzeptionellen und architektonischen Gestaltung des Hotels Maistra 160 ist alles eingeflossen, was uns in all den Jahren als Hoteliers wichtig war und ist. Dazu gehört auch die Umsetzung des Konzepts entlang des EFQM-Modells.

### **Gäste wollen heute mehr als nur schlafen und essen. Was macht das Hotel Maistra 160 zum Sehnsuchtsort in den Alpen?**

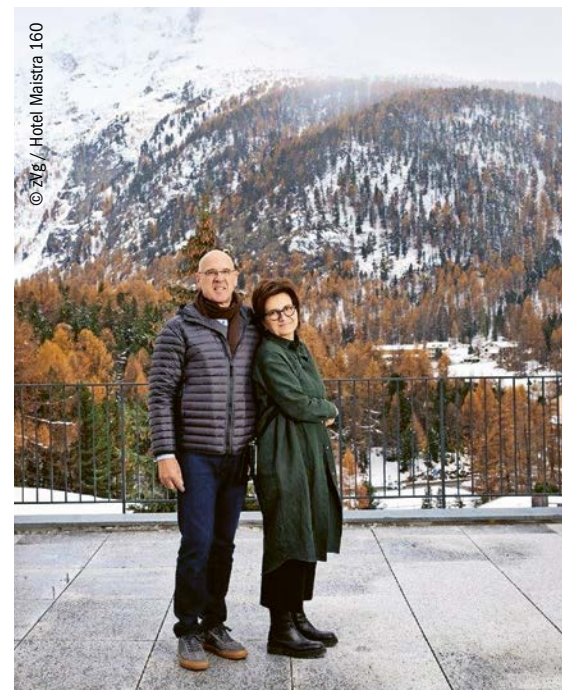
Eigenständige Architektur trifft auf hochalpinen Lifestyle und schönste Natur, Reduktion und Sinnhaftigkeit schaffen Resonanz im Erlebten. Menschen wollen mit ihrer Umgebung in Beziehung treten,

## Autor

Siegfried Schmidt, verantwortlich für das EFQM-Modell bei der SAQ Swiss Association for Quality, hat den Aufbau des Managementsystems für das Hotel Maistra 160 entlang des Modells begleitet.



Blick auf das neue Hotel Maistra 160 in Pontresina.



Bettina und Richard Plattner haben mit dem Hotel Maistra 160 ihren persönlichen Traum verwirklicht.



© Siegfried Schmiel

auf Reisen berührt werden. Menschliche Werte und Bedürfnisse stehen immer im Zentrum. Resonanz ist ein Grundbedürfnis geworden. Unser Kerngeschäft ist und war Gastfreundschaft oder «Hospitality». Es geht um Lebensqualität, um gelingende Beziehungen und um das Gestalten von Resonanzräumen.

**Eine sich wandelnde Gesellschaft im Fokus. Raum für Wünsche, Sehnsüchte und Bedürfnisse einer neuen Generation. Wer sind die Gäste von morgen?**

Unsere Gäste sind eigenständige, gut informierte und selbstbewusste Individuen. Ihr gemeinsamer Nenner ist das Streben nach einem kultivierten, lebendigen Umfeld in ansprechend gestalteten und eingerichteten Räumen sowie einem genussvollen und gesunden Lifestyle. Dazu gehören die Sehnsucht nach Authentizität und qualitätvoller Schlichtheit sowie die Verwendung von einhei-

**«Auch hohe praktische und menschliche Fähigkeiten brauchen Systematik.»**

## Irene und Martin Müller, Direktion

### Alltag in der Wintersaison im Engadin. Bleibt da Zeit für EFQM?

Unser Managementhandbuch, welches wir über die letzten Jahre auf der Basis des Modells erarbeitet haben, gibt uns eine hervorragende Ausgangslage, EFQM auch in der Wintersaison in den Alltag zu integrieren. Schulungen nicht nur zu Beginn der Wintersaison, sondern das Thema immer wieder aufzunehmen und gut dosiert während der Saison anzugehen ist unser Ziel.

### Was bedeutet es für Sie, Gastgeber in einer neu geschaffenen, einzigartigen Hotelwelt zu sein?

Wir empfinden es als einmalige Chance, bei diesem einzigartigen Hotelprojekt bereits ab einem sehr frühen Stadium mitwirken und mitgestalten zu dürfen. Gemeinsam mit den Eigentümern und Projektentwicklern Bettina und Richard Plattner konnten wir die beste Basis für ein erfolgreiches Hotel schaffen. Das Hotel Maistra 160 nun als Gastgeber mit einem motivierten Team beleben zu dürfen, erfüllt uns mit grosser Freude.

### Qualitätsmanagement bedeutet neben Gästezufriedenheit und Mitarbeiterförderung auch Unternehmenserfolg. Wie unterstützt Sie das EFQM-Modell dabei? Und wie profitieren die Mitarbeitenden?

«Qualität ohne Profit ist keine Qualität» – ein gutes Qualitätsmanagement führt automatisch zum Erfolg. Das EFQM-Modell unterstützt uns, indem wir unsere Prozesse definieren, überprüfen, hinterfragen und verbessern und uns so ständig weiterentwickeln. Qualität wird nicht dem Zufall überlassen, sondern gelebt, vorgelebt und strukturiert umgesetzt. Gut informierte Mitarbeitende, die sich einbringen können, bedeuten einen Mehrwert für den Gast.

**«Mitarbeitende müssen gut informiert sein und sich einbringen können.»**



© zlg / Hotel Maistra 160

Martin und Irene Müller, Direktion: «Ein gutes Qualitätsmanagement führt automatisch zum Erfolg.»



## Anne-Rose und Thomas Walther, Hotel Walther Pontresina

### Ein neues Hotel in Pontresina bedeutet Mehrwert für Gäste, Mitarbeitende und Einheimische. Und für Sie als «Nachbarn» und Hoteliers?

Dito! Ganz klar ein grosser Gewinn für Pontresina und seine Gäste, Mitarbeitende wie Einheimische. Zudem ist ein neues Hotelangebot eine positive Signalwirkung für die touristische Entwicklung in einem Dorf. Menschen haben wechselnde Sehnsüchte und Bedürfnisse. So glauben wir, dass der Gast, der sich in Pontresina wohlfühlt, nicht zuletzt ein vielfältiges Unterkunftsangebot, vom Campingplatz bis zum Grandhotel, schätzt. Pontresina strahlt als Ort und Landschaft, aber auch mit den Ritualen, die sich hier abspielen.

### Heute verbinden Gäste und Mitarbeitende Qualität mit Innovation. Was bedeutet Innovation in einem familiären Grandhotel?

Unser Haus wurde 1907 eröffnet. 117 Jahre später zeitgemäss und attraktiv für

alle Generationen und Lebensstile zu sein, das bedingt Innovation. Erfolgreich über Generationen geführte Familienunternehmen haben oft eine Unternehmenskultur, die von Innovation geprägt ist. Auch wir gehen nicht immer den Weg des geringsten Widerstandes. Wir verfolgen frische, neue Ideen und suchen nach Marktlücken, die wir für uns nutzen können. Für uns qualitätsentscheidend heisst, schnell reagieren zu können und gleichzeitig ein längerfristiges Denken, bezogen auf die Investitionen in die Entwicklung unserer beiden Hotels, zu verfolgen.

### Ihre Wünsche für das Hotel Maistra 160?

... dass die Vision, «der neue Sehnsuchtsort in den Alpen zu werden», Wirklichkeit wird und dass Bettina und Richard Plattner als Eigentümer sowie Irene und Martin Müller als Direktion für ihr aussergewöhnliches Engagement die verdiente Bestätigung erfahren.



Anne-Rose und Thomas Walther vom benachbarten Hotel Walther Pontresina: «Wechselnde Sehnsüchte und Bedürfnisse von Gästen.»



Aufbauarbeit im Hotel Maistra 160: Richard und Bettina Plattner, Siegfried Schmidt, Irene und Martin Müller (v.l.n.r.).

mischen Materialien und Lebensmitteln, das alles kombiniert mit dem unmittelbaren Zugang zu schönster hochalpiner Natur.

### Authentisch – begeistert und begeisternd – lernend und visionär – vorbildlich

*Das positive Menschenbild ist überall spürbar. Wie fördern Sie diese Kultur?*

Es beginnt bei der echten Freude, Begeisterung und Motivation, die wir selbst in uns haben. Dann geht es darum, sich mit den richtigen Menschen zusammenschliessen. Spitzenleistungen entstehen nur in einem Umfeld, in dem die Menschen und die Beziehung zu ihnen einen hohen Stellenwert haben. Es gibt keine wichtigen und unwichtigen Berufe und Funktionen, alles ist ein grosses Ganzes. Und: Nur, wenn Ziele klar formuliert sind, alle sich damit identifizieren und sich wertgeschätzt fühlen, entstehen gute Leistungen und eine positive Kultur.

### «Das Angebot von Lebensqualität als Kerngeschäft der Hotellerie»

*Sie kennen das EFQM-Modell seit über 20 Jahren. Was bedeutet Excellence für Sie? Wie vermitteln Sie diese Philosophie Ihren Mitarbeitenden?*

Die Dienstleistung «direkt» am Gast verlangt hohe praktische und menschliche

Fähigkeiten. Wir sind der Meinung, dass eine gute Praxis auch eine gewisse Systematik braucht. Es ist wichtig, zu wissen, wer man sein und was man erreichen will, welche Visionen und Werte man hat und wie man das alles in der Realität umsetzen will. EFQM als Handlungsrahmen hilft, dass alle vom Gleichen reden und dass systematische Vorgehensweisen und Verbesserungsmechanismen in Gang gesetzt werden. Diese Philosophie kann den Mitarbeitenden stufengerecht mit dem Modell sehr gut vermittelt werden.

### **Gestalten statt zertifizieren mit dem EFQM-Modell**

Wie passt das alles zu EFQM? Das Managementhandbuch «Maistra 160» nimmt mit der Struktur «Building, Living and Guiding Excellence» den roten Faden des Modells auf und zeigt, dass EFQM nicht nur zur Analyse, Bewertung und Verbesserung, sondern auch als Leitfaden für den Aufbau von Managementsystemen verwendet werden kann. Vom Leitbild und den strategischen Rahmenbedingungen bis hin zu Arbeitsanweisungen an der Front und damit für den Nutzen des Gastes. Unser persönliches Fazit: Das Hotel Maistra 160 ist ein Lebensraum und eine Herzensangelegenheit für uns als Eigentümer und ein Sehnsuchtsort für Gäste und Mitarbeitende. ■

## **Style de vie haut-alpin et modèle de réflexion européen**

Après trois ans et demi de travaux, un nouvel univers, composé de 36 chambres d'hôtel, 11 appartements de vacances, un restaurant, un bar, une terrasse, une bibliothèque, une Creative Box, une boutique et un espace événementiel, a vu le jour à Pontresina. Le style est hautement alpin, réduit et porte la signature de l'architecte grison Gion A. Caminada. L'hôtel Maistra 160 est complété par une généreuse infrastructure de spa intérieure et extérieure. Depuis plus de 25 ans, les propriétaires, Bettina et Richard Plattner-Gerber, forment une équipe bien rodée avec une grande expérience en tant que duo de direction dans l'hôtellerie ainsi qu'en tant que développeurs de stratégies et de projets. L'hôtel Maistra 160 reflète leur rêve de

construire leur propre hôtel et de le concevoir, tant sur le plan architectural que sur celui du contenu, de manière à ce qu'il corresponde non seulement à leurs valeurs personnelles, mais aussi à celles d'une société en pleine mutation. La conception et l'architecture de l'hôtel Maistra 160 intègrent tout ce qui a été et est important pour eux durant toutes ces années en tant qu'hôteliers. La mise en œuvre du concept selon le modèle EFQM en fait également partie. Ce faisant, le manuel de gestion de l'hôtel Maistra 160 reprend, avec la structure «Building, Living and Guiding Excellence», le fil rouge du modèle et montre que l'EFQM peut être utilisé non seulement pour l'analyse, l'évaluation et l'amélioration, mais aussi comme guide pour la mise en place des systèmes de gestion.

## **Ursin Maissen, Geschäftsführer Pontresina Tourismus**

**In Ihrer Markenstrategie sprechen Sie von gemeinsamer Werthaltung. Gäste und Bevölkerung stehen im Zentrum Ihres Tuns. Reicht das, um sich national und international abzuheben?**

Diese Werthaltung und die ungebrochene Lust an der Weiterentwicklung, dem Erneuern und dem stetigen Optimieren sind absolut zentral. Pontresina hat sich den Pontresina-Spirit und seine Verfeinerungsstrategie glücklicherweise sehr partizipativ erarbeitet. Aber: Auch wenn traditionsreich, erfüllt der Bergtourismus hier oben keinen Selbstzweck. Dieses Bewusstsein und die gemeinsame Werthaltung gilt es kontinuierlich zu pflegen. Mit Dialogplattformen und Mitwirkungsmöglichkeiten. Tourismus hat viel mit Balance zu tun und ist und bleibt in jeder Hinsicht People Business.

**Miteinander und qualitätsorientiert. Gibt es Qualitätsmerkmale, die für alle gelten?**

Das essenziellste Fundament in der Zusammenarbeit ist besagter Pontresina-Spirit und die gemeinsame Werthaltung. Themenfeldspezifisch kommen ergänzend auch sehr konkrete Anforderungen an

**«Die Bedeutung von Ecosystem und Marktumfeld gilt auch für Pontresina Tourismus.»**

Nordic-Hotels oder Family Partner hinzu. Hohe Relevanz haben zudem unsere regional koordinierten Master- und Massnahmenpläne, welche wir für strategische Geschäftsfelder sehr bewusst interkommunal verfolgen.

**Ihre Wünsche für das Hotel Maistra 160?**

Ich wünsche von Herzen «bun success»! Wir sind extrem stolz auf den frischen Wind in unserer alpinen Ferienhotellerie, direkt am Puls seiner Zeit und an der gleichnamigen Flaniermeile Via Maistra. Dass das Hotel Maistra 160 sich aus tiefster Überzeugung der langen Gastgebertradition und dem Markenversprechen in unserem Ferienort verpflichtet, spricht für sich. Das ist verinnerlichtes Pontresina Markenversprechen pur.