



Als eines der ersten Schweizer Hotels erfolgreich mit personalisierter Zimmerreinigung:  
ERMITAGE Wellness- & Spa-Hotel / Neu auch im BEATUS Wellness- & Spa-Hotel

## **Zimmerreinigung an individuelle Bedürfnisse anpassen und erfolgreich Ressourcen schonen**

*Gelebte Nachhaltigkeit ist eine der wichtigen Aufgaben unserer Zeit. Auch im kleinsten Detail. Doch, wieso eigentlich verhält man sich zuhause so viel bewusster als im Hotel? Wer wechselt daheim schon täglich die Handtücher, saugt und putzt Tag für Tag und deckt allabendlich gegen 18 Uhr das Bett auf und schaltet die Nachtbeleuchtung ein, während erstmal das Dinner ansteht! Im Hotel ist dieser umfassende Service Alltag. Ist das gut für die Umwelt? Was davon aber will der Gast wirklich? Zimmerreinigung, hat das ERMITAGE Wellness- & Spa-Hotel in Gstaad-Schönried im Berner Oberland als einer der ersten Schweizer Hotelbetriebe schon vor zwei Jahren entschieden, ist eine sehr persönliche Angelegenheit. Die Lösung brachte eine innovative App. Mit wenigen Klicks kann entschieden werden, welche Serviceleistungen beansprucht werden und welche nicht. Ziel: Die eingesetzten Ressourcen sollen exakt auf individuelle Gast-Bedürfnisse passen. „Wir wussten nicht, ob das Angebot auf Resonanz stösst“, berichtet Vizedirektorin Eveline Coretti, „haben uns aber entschieden, an die soziale Verantwortung jedes Einzelnen zu appellieren“. Der Erfolg gibt dem ERMITAGE recht: „Heute nutzt die Mehrheit unserer Gäste diesen Service“. Viele verzichten auf täglichen Handtuchwechsel und das Nachfüllen der Kosmetikartikel, am häufigsten aber wird der Abendservice abbestellt. „Schätzungsweise jeder zehnte Gast wünscht keine täglich komplette Zimmerreinigung.“ Somit helfen ERMITAGE-Gäste aktiv dabei, Ressourcen zu schonen und den Weg der Nachhaltigkeit konsequent mitzugehen. Eine positive Entwicklung, die jetzt auch den Partnerbetrieb, das BEATUS Wellness- & Spa-Hotel in Merligen am Thunersee, bewogen hat, den Service der personalisierten Zimmerreinigung einzuführen.*

**Kurztext: 1761 Zeichen**

Die Idee der personalisierten Zimmerreinigung mittels App entstand in Zusammenarbeit mit dem Schweizer Start-up „Simon & Josef“. Schon beim Check-in erfährt man als Gast von diesem hochspezifischen Service. Im Zimmer erinnert dann ein Aufsteller daran, täglich bis 8.30 Uhr für

den aktuellen Tag (oder für den gesamten Aufenthalt) seine individuellen Wünsche zu wählen. „Badezimmer reinigen“ und „Tücher wechseln“, dazu „Bett machen“, „Boden saugen/Staub wischen“ und „Kosmetikartikel auffüllen“ stehen hier ebenso zu Wahl wie individuelle Anliegen. Selbstverständlich kann am Wunschtag auch der komplette Zimmerservice abbestellt werden. Oder nur der Abendservice (Turn-Down-Service). Und so geht der Prozess intern weiter: Die per App ausgefüllten Formulare gelangen per E-Mail an die Rezeption, die durchgehend besetzt ist – und werden von dort aus ans Housekeeping kommuniziert.

So individuell war Zimmerreinigung noch nie: „Unsere Hotelgäste nehmen das Angebot als grossen Fortschritt in Sachen bedürfnisorientierte Dienstleistung wahr“, sagt Eveline Coretti. Was neben dem erwähnten häufigen Verzicht auf Abendservice und Handtuchwechsel am meisten gewünscht wird: „Dass wir das Bett machen!“. So lassen sich im ERMITAGE Ressourcen schonen, ohne am Service zu sparen. Denn der Weg der Nachhaltigkeit lässt sich nur gemeinsam mit dem Gast beschreiten.

### **Innovatives Konzept auch ins Partnerhotel BEATUS übernommen**

Spielt das ERMITAGE als eines der ersten Hotels der Schweiz eine Vorreiter-Rolle in Sachen personalisierte Zimmerreinigung, so hat nun auch das Partnerhotel BEATUS Wellness- & Spa-Hotel in Merligen am Thunersee das Konzept übernommen.

Beide Häuser tun übrigens noch mehr für eine nachhaltige Zukunft: Im ERMITAGE sorgt Fernwärme aus Holz für angenehme Temperaturen in Zimmer und Wellness, im BEATUS eine zum Winter 2022/23 neu in Betrieb genommene Seewasser-Wärmepumpe als grosse Zukunfts-Investition. Personalhäuser ersparen den Mitarbeitenden Anfahrtswege. Selbst die Kulinarik beider Häuser setzt wo möglich auf Regionales. Im BEATUS etwa kommt der Fisch ausschliesslich aus dem Thunersee und der Schweiz – ebenso wie Fleisch und Geflügel. Das Augenmerk liegt auf lokalen Lieferanten, kurzen Transportwege und kleinstrukturierter Landwirtschaft. Im ERMITAGE gibt es Frischmilch und Brot, aber auch viele Käsesorten, Apfelsaft und Honig aus Gstaad.

**Langtext: 4157 Zeichen**

*Infos: ERMITAGE Wellness- & Spa-Hotel, CH-3778 Gstaad-Schönried, Tel. +41/ (0)33/ 7480430, [welcome@ermitage.ch](mailto:welcome@ermitage.ch), [www.ermitage.ch](http://www.ermitage.ch)*

Pressematerial zum Download unter [www.pressegroup.com](http://www.pressegroup.com) (Veröffentlichung gegen Belegexemplar)



Barbara Angerer-Winterstetter | pressegroup | Tel +49/89/418 518-91 | [dialog@pressegroup.com](mailto:dialog@pressegroup.com) | [www.pressegroup.com](http://www.pressegroup.com)