

Die Frauenzimmer

Frauen haben oft andere Ansprüche an ein Hotel als Männer. Werden diese erfüllt, gewinnt ein **Hotel** treue Stammgäste. Bei der Sinn & Gewinn AG, die vier Hotels betreibt, stehen die Frauen im Zentrum – auch hinter den Kulissen.

TEXT CORINNE NUSSKERN — FOTOS MARA TRUOG, CORINNE NUSSKERN, ZVG

In der Lobby des Hotels Lady's First im Zürcher Seefeld prangt ein pinkfarbenes Sitzkissen zwischen den dunklen Rot- und Grautönen der Sitzlandschaft. Und das ist es bereits mit dem Klischee von Frauenhotels. Waren diese früher der Sittlichkeit geschuldet, fungieren sie heute eher unter Lifestyle: Frauen möchten oft unter sich bleiben oder haben andere Bedürfnisse als Männer.

Ein entscheidender Faktor bei der Hotelwahl ist für Frauen die Sicherheit: Freundliche Nachbarschaft, beleuchteter Hoteleingang, Diskretion, keine schrägen Zimmernachbarn. «Das sind Pain Relievers, das andere sind schöne Sachen», sagt Verena Kern Nyberg (41), Hotelière und Direktorin der vier Betriebe der Sinn

★ Die Sinn & Gewinn Hotels

Unter dem Namen Sinn & Gewinn Hotels führt die gemeinnützige Frauenhotel AG vier Betriebe: In Zürich das Dreisterne-Hotel Lady's First (28 Zimmer) und das Zweisterne-Hotel Marta (39 Zimmer) als Integrationsbetriebe für Frauen mit einer psychischen oder geistigen Beeinträchtigung. Männer sind als Gäste willkommen. Das Josephine's Guesthouse (38 Zimmer) in Zürich und die Pension Bienvenue (27 Zimmer) in Lausanne sind Frauen vorbehalten. Sie bieten Zimmer für Frauen in Notsituationen an, 50 Prozent sind Langzeitmieterinnen. Auch bei den Mitarbeitenden setzt man auf Frauen: Die Frauenquote beträgt etwa 98 Prozent. Von den 60 Mitarbeitenden sind 20 bis 24 beeinträchtigt. Sie werden von einem geschulten Fachteam begleitet.

& Gewinn Hotels. «Frauen halten sich gern in einer hübschen Umgebung auf. Vielen Männer ist es schon genug, wenn es sauber ist und sie beim Frühstück satt werden.» Frauen hingegen achten auf passende Farben, schöne Dekorationen und auf weibliche Bedürfnisse abgestimmte Annehmlichkeiten im Zimmer. «Möchte ich einer Frau als Hotelgast ein bleibendes Erlebnis bieten, dann kommt man eben auf solche Dinge», sagt Kern. «Verallgemeinern lässt sich dies aber nicht, auch langhaarige Männer finden einen leistungsstarken Fön gut!»

Die gebürtige Schwarzwälderin ist eine erfahrene Hotelière. Ihre vorherigen Stationen: Hotel Tschuggen Arosa, Hotel Ascot Zürich oder das Pre-opening-Team im Dolder Grand Zürich. Zudem amtiert sie als Vizepräsidentin der Vereinigung diplomierter Hoteliers VDH. Seit acht Jahren ist sie Hoteldirektorin der vier Sinn & Gewinn-Betriebe, die mit zwei verschiedenen Konzepten agieren: Die zwei Zürcher Hotels Lady's First und Marta sind Integrationsbetriebe und heissen auch Männer willkommen, die zwei Pensionen, das Josephine's Guesthouse in Zürich und das Bienvenue in Lausanne, sind Frauen vorbehalten und funktionieren als Notunterkünfte (siehe Box links).

Frauen sind treu

Um Frauen zu begeistern, reichen flauschige Kissen und rosige Duftkerzen nicht aus. Jede Frau kennt den übergrossen Bademantel, auf den man bei jedem Schritt tritt und mit dessen überlangen Ärmeln sich keine Kaffeetasse greifen lässt. Oder der halbe Spiegel über dem Tisch – damit macht sich ein Hotel keine

Freundinnen. «Man muss es richtig machen und es auch an der Front leben. Frauen durchschauen billige Marketingtricks sofort!», sagt Kern. «Die Zahl der männlichen Manager wird nicht zunehmen, aber die der Geschäftsfrauen. Und denen sind die eben genannten Punkte wichtig. Da muss Substanz dahinter sein.»

Hotels, die ihre speziell auf Frauen ausgerichteten Dienstleistungen oder Ausstattungen auf der Website bewerben, können nur gewinnen. Laut Kern kümmern sich Frauen im Vorfeld aktiv um die Hotelsuche, damit es während des Businessstrips nicht zu Stress kommt. «Sie lesen Reviews, klären ab, wie lange sie mit Taxi oder Tram von A nach B brau-

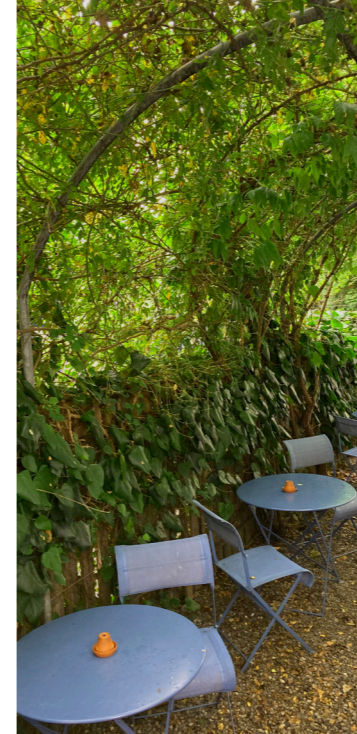


Verena Kern Nyberg (41), Hotelière und Direktorin der vier Hotels der Sinn & Gewinn AG

chen, sie recherchieren genau, bevor sie buchen.» Es lohnt sich für Betriebe generell, stärker auf Frauen zu fokussieren: Laut Forbes werden Buchungsentscheide bis zu 80 Prozent von Frauen bestimmt.

Fühlen sich Frauen während ihres Aufenthalts wohl, kommunizieren sie dies weiter und werden zu treuen

Wohlfühlräume mit Atmosphäre in den Zürcher Hotels der Sinn & Gewinn AG



Stammgästen. Eine Win-Win-Situation. Kern bestätigt dies. «Frauen möchten sich spezifisch und herzlich betreut fühlen. Wenn weibliche Gäste nach einem guten Restaurant fragen, wollen sie keine Liste in die Hand gedrückt bekommen, sondern im Austausch etwas Passendes finden.»

Corona hat einiges verändert. Rückzug ist wichtiger geworden. Das Lady's First offeriert mit dem gegenüberliegenden Restaurant Amalfi ein Roomservice-Angebot, das überdurchschnittlich oft von Frauen in Anspruch genommen wird. «Sie essen im Zimmer oder auf der Dachterrasse und geniessen dies», führt Kern aus. Vielleicht gar auf einer vom Hotel geliehenen Yogamatte.

Erfolgreich nach dem Lockdown

Das 2001 als damals reines Frauenhotel gegründete Lady's First schreckt mit seinem Namen die Männer nicht ab: 31 Prozent der Gäste sind Männer, 41 Prozent Frauen und 27 Prozent Paare. Die Privatreisenden sind meist Pärchen, Freundinnen oder Mutter und Tochter, die sich im Spa ein Wellness-Wochenende gönnen. Von Montag bis Freitag dominieren Geschäftsleute. «Ein gewöhnliches Businesshotel hat bestimmt einen viel höheren Männeranteil als wir», sagt Kern.

Seit dem Lockdown ist alles etwas anders. «Aktuell sind wir weit weg von meinen Worst-Case-Befürchtungen», erläutert Kern. Das Lady's First ist bis zu 60 Prozent ausgelastet (normal knapp 70 Prozent), das Hotel Marta bis zu 45 Prozent (normal 90 Prozent). Eine gute Bilanz für die zurzeit am meisten leidenden Stadthotels.

Die vier Häuser gehören der Stiftung Compagna conviva, die aus dem traditionellen Frauenverein Freundinnen Junger Mädchen (FJM) hervorging. «Sie verpachtet uns die Häuser unter der Prämisse, dass wir sozialen Mehrwert für Frauen schaffen», erklärt Kern. Die Gäste bemerken nichts von der psychischen oder geistigen Beeinträchtigung der etwa 24 von 60 Hotelmitarbeiterinnen, meist IV-Rentnerinnen. «Wir möchten die Leute auch nicht ausstellen, sondern setzen auf das Normalisierungsprinzip.»

Keine gesichtslose Geldmaschine

Die Frauenquote der Mitarbeitenden bei Sinn & Gewinn Hotels macht satte 98 Prozent aus. Die einzigen Männer sind die Nachtportiers im Hotel Marta. Auch die Fluktuation ist geringer als in der Branche üblich. «Wir sind ein flexibler Arbeitgeber, der diverse Teilzeitpensan bietet», sagt die Direktorin. «Darüber hinaus bieten wir, wie der Name schon sagt, eine sinnhafte Beschäftigung – etwas, das für viele Mitarbeitende ein

wichtiger Faktor ist.» Als gemeinnützige Aktiengesellschaft schüttet die Sinn & Gewinn Hotels keine Dividenden aus, das erwirtschaftete Geld wird reinvestiert, demnächst für einen Relaunch des Lady's First. «Alles, was unsere über 200 Aktionär(innen) an «Dividende» erhalten, ist einmal pro Jahr eine GV mit einem Apéro riche», führt Kern aus.

Kürzlich wurde Sinn & Gewinn vom Franziskanerinnenkloster Namen Jesu in Solothurn kontaktiert. «Aufgrund des Nachwuchsproblems der Franziskanerinnen haben sie uns beauftragt, eine Studie für die zukünftige Nutzung des Klosterareals zu erstellen, wo auf Wunsch der Franziskanerinnen weiterhin Frauen gemeinschaftlich wohnen und arbeiten sollen», freut sich Kern. Etwas machen sie wohl richtig: Mit dem Hotel Marta sind sie seit über vier Jahren bei Tripadvisor auf Platz eins in der Kategorie Bed & Breakfast. Und das Lady's First ist stets in den Top 20 – irgendwo zwischen Storch und Dolder Grand. Keine Hexerei, sondern pure Frauenpower.

TIPPS, UM WEIBLICHE GÄSTE ZU BEGEISTERN

- **Sicherheit:** Gut beleuchtete Hoteleingänge sowie bewachte Park- und Garagenplätze, die sich nahe beim Eingang befinden. In grösseren Häusern bevorzugen Frauen Zimmer in den oberen Stockwerken und nahe beim Lift. Sichere Zimmertüren. Diskretion der Mitarbeitenden.
- **Ausstattung:** Ambiance mit Liebe zum Detail im ganzen Haus, helle Zimmer mit genügend Stauraum, qualitativ hochstehende Matratzen, Bett- und Badwäsche, Schlafmaske und Ohropax.
- **Bad:** Bademantel und Schlappen in passender Grösse, Ganzkörperspiegel, Kosmetikspiegel, leistungsstarker Fön, erstklassige Pflegeprodukte, ein Extrabadetuch, um ein Haarturban zu drehen.
- **Gesunder Lebensstil:** Yogamatte, kleines Trainingskit, Kaffee- und Tee-selektion, neben Schokolade auch kalorienarme Snacks und Getränke.