

---

MEDIENMITTEILUNG

---

**Klaus Kobjoll zu Gast an der Hotelfachschule Passugg**



**Klaus Kobjoll: „Kein Erfolg ohne echte Kundenbegeisterung!“**

*Was braucht es, um unter stark kompetitiven Wettbewerbsbedingungen erfolgreich zu sein und die Mitarbeitenden zu motivieren? Persönlichkeiten aus der Branche sprachen an der Hotelfachschule Passugg über mögliche Mittel und Wege.*

Klaus Kobjoll, Geschäftsführer des Hotels Schindlerhof in Nürnberg als auch gefragter Redner und Querdenker, brennt für die Begeisterung von Kunden und Mitarbeitenden. Am 05. Februar 2016 konnten Studierende der SSTH die Chance nutzen, von einer grossen Persönlichkeit der Hotellerie zu lernen. Aber auch über 40 Hoteliers und Führungspersönlichkeiten fanden den Weg nach Passugg, um von Klaus Kobjoll zu erfahren, dass eine individuelle Kultur jede noch so ausgeklügelte Strategie übertrifft. Kunden müssen durch neue Erlebnisse und Emotionen begeistert werden, so Kobjoll. Für den Schindlerhof selbst erfindet er immer wieder neue, individuelle Leistungen, die seine Gäste überraschen und verblüffen. Vor allem aber lebt er Herzlichkeit und ist überzeugt, dass diese erfolgreicher ist als die Umsetzung standardisierter Service-Strukturen. „*Be different – or die*“, so ein Motto, doch er weiss, dass er hierbei insbesondere auch auf die Unterstützung seiner Mitarbeitenden angewiesen ist. Eine hohe Servicequalität kann nur durch begeisterte Mitarbeitende erbracht werden.

Neben ihm hielt Urs Kienberger vom Hotel Waldhaus in Sils-Maria sein Plädoyer für das Unnötige. Für ihn ist es in erster Linie wichtig, seine Gäste zu kennen und ihnen Wünsche zu erfüllen, von denen sie manchmal nicht mal wussten, dass sie existieren. Bei aller Kundenorientierung darf man sich jedoch auch selbst treu bleiben, seinen eigenen Gefühlen folgen und eigenwillige, manchmal sogar schräge Konzepte und Ideen umsetzen. In einem Punkt sind sich beide Redner einig: Man soll vieles ausprobieren und keine Angst vor Fehlern haben.

Diese Anregungen wurden unter den teilnehmenden Hoteliers, Betrieben und Studierenden rege diskutiert und in der darauf folgenden Podiumsdiskussion wieder aufgegriffen. An dieser nahmen neben Klaus Kobjoll und Urs Kienberger auch Melanie Salis, Programmleiterin Radio Südostschweiz, Thomas Kulcsár, Bereichsleiter Hotellerie Psychiatrische Dienste Graubünden, und Pascal Jenny, Tourismusdirektor Arosa, teil. Die Möglichkeit, mit den Top-Shots aus der Branche zu diskutieren und wertvolle Ratschläge einzuholen, wurde rege genutzt. „*Ich hatte kaum genug Zeit, um mir Notizen zu all den inspirierenden Ideen zu machen*“, meinte ein Teilnehmer. Man war sich einig, dass man allein mit Kundenzufriedenheit heutzutage keinen Blumentopf gewinnen kann. Ziel ist es, die Kunden insbesondere auf der zwischenmenschlichen Ebene zu begeistern. Hat man die Kunden überrascht und überzeugt, werden sie ihre Geschichten von alleine weitertragen und so die beste Werbepattform für den Betrieb bilden. „*Begeisterung ist immer übertragbar, es besteht höchste Ansteckungsgefahr!*“, meinte Klaus Kobjoll abschliessend.

Durch den Tag geführt und die Podiumsdiskussion geleitet hat Stefan Klöckl, Dozent der SSTH und Business Trainer. Aufgrund des grossen Interesses wird die Veranstaltung auch im kommenden Jahr wieder durchgeführt und, wie schon diesjährig, von einem Studententeam der Hotelfachschule Passugg geplant, organisiert und begleitet.

#### **Für Medienanfragen**

SSTH Swiss School of Tourism and Hospitality  
Hauptstrasse 12  
7062 Passugg  
Michaela Kohler  
Projekt- und Qualitätsleitung / Kommunikation  
+41 (0)81 255 11 30  
[michaela.kohler@ssth.ch](mailto:michaela.kohler@ssth.ch)  
[www.ssth.ch](http://www.ssth.ch)

#### **SSTH Swiss School of Tourism and Hospitality AG**

Seit 50 Jahren gehört die Swiss School of Tourism and Hospitality (SSTH) zu den führenden Hotelfachschulen in der Aus- und Weiterbildung von Fach- und Führungskräften für die Hotellerie und Gastronomie. Jugendlichen und jungen Berufsleuten bietet die Hotelfachschule in Passugg ein breites Spektrum: von der Beruflichen Grundbildung über die Höhere Berufsbildung (Dipl. HF-Abschluss) bis hin zum akademischen Bachelor (Curriculum der Ecole hôtelière de Lausanne Group). Die eidgenössische Anerkennung sowohl der Deutschen als auch Englischen Diplomabschlüsse ist in der Schweiz einmalig und garantiert den Studierenden eine hohe Akzeptanz im nationalen als auch internationalen Markt und eine Vielzahl spannender beruflicher Chancen. Das Fördern und Entwickeln von Persönlichkeiten mit ausgeprägtem Flair für Gastfreundschaft, hohem professionellem Wissen und Können sowie Passion für Gäste und Service sind weitere wichtige Kernwerte, welche den Studierenden mit der Ausbildung vermittelt werden. Das Schulhotel in Passugg bietet sowohl Schweizern wie auch Studierenden aus über 20 Ländern ein einmaliges Campus-Ambiente. Die SSTH gehört seit 2013 zur Ecole hôtelière de Lausanne Group, der weltweiten Nummer 1.

[www.ssth.ch](http://www.ssth.ch)