

Ein herausragendes Konzept und eine kompetente Beratung führen zum Erfolg

CERVO Zermatt: schwungvoll in die Wintersaison

Zufriedene Gäste, 13 GaultMillau-Punkte und die Auszeichnung mit dem Schweizer Tourismuspreis «MILESTONE» – das junge Zermatter Hotel und Restaurant CERVO hat schon in den ersten anderthalb Jahren seines Bestehens mit hervorragenden Leistungen überzeugt und wurde dafür belohnt. Gleichzeitig konnte Ende 2010 die zweite Etappe des Hotelbau-Projekts erfolgreich abgeschlossen werden.

Mittlerweile stehen 66 Betten zur Verfügung, die privaten Wellness-Bereiche der fünf Chalets wurden zusätzlich mit Aussen-Whirlpools ausgestattet und im Restaurant ist jetzt Platz für 75 Gäste. Aktuell laufen die letzten Vorbereitungen für den Saisonstart im Dezember. Seraina Müller, Daniel F. Lauber und das CERVO-Team erwarten die kommende Wintersaison gut vorbereitet und hoch motiviert. Ein vollauf stimmiges Konzept und erstklassige Dienstleistungen zählen auch – oder gerade – bei einem pickelhartem Schweizer Franken.

Stil und Gastfreundschaft begeistern

Im Dezember 2009 feierten Seraina Müller und Daniel F. Lauber ihren Einstand als Gastgeber im eigenen Hotel und Restaurant an einem Traumstandort mit Blick aufs Matter-

horn. Bereits im ersten Geschäftsjahr machte das CERVO von sich reden. Höchsten zufriedene Gäste lobten das stilsichere Boutiquehotel auf tripadvisor.com. Mund-zu-Mund-Propaganda, die sofort Wirkung zeigte. Schon im Sommer kamen Gäste gerade aufgrund dieser Empfehlungen. Und sie waren offenbar sehr zufrieden mit dem gebotenen Hotelkomfort und der Küche im hauseigenen Restaurant. «Etlliche Gäste, die im Juli, August bei uns waren, haben gleich für die kommende Wintersaison gebucht», bilanziert Hausherr Daniel F. Lauber den Erfolg der ersten Sommersaison.

Essen und Trinken für Leib und Seele

Das Hotel CERVO ist weiterhin gut gebucht. Die architektonische Begegnung von Jagdhütte, Alpenchalet und Lodge mit modernen

Designelementen kommt an. Aber auch im Restaurant sollte man rechtzeitig reservieren. Hier lassen sich nicht nur Hotelgäste, sondern auch Einheimische verwöhnen. Das Niveau der Küche begeisterte zudem professionelle Tester. GaultMillau schwärmte Ende 2010 vom CERVO als «Shooting Star» der Saison. Das lässt Chefin Seraina Müller strahlen: «Ja, wir sind stolz, dass wir uns gleich in der ersten Saison in den GaultMillau gekocht haben».

Rundum zufrieden

«Ein stimmiges Konzept, herausragende Gastgeber und eine traumhafte Lage. Ich werde immer und immer wieder kommen. Das Restaurant hat mich besonders begeistert: sehr aufmerksame Mitarbeiter, die einem die Wünsche von den Augen ablesen und eine leicht-





te, tolle Küche. Mmmmh! Die Suiten in den Chalets sind sehr stimmig eingerichtet – jedes Detail sitzt an der richtigen Stelle. Die Betten sind superbequem und man könnte ewig darin liegen bleiben – wenn nicht die erlebnisreiche Umgebung locken würde.» So liest sich das Lob begeisterter Gäste auf dem «tripadvisor»-Webportal.

Kreativität, Mut und Konsequenz

Die Geschichte des CERVO ist alles andere als alltäglich. Dass das junge Hotelier-Paar Daniel F. Lauber und Seraina Müller in Zermatt ein neues Hotel gebaut hat, ist in der weltbekanntesten Destination mit über 125 Hotels noch nichts Weltbewegendes. Bereits nach Eröffnung der ersten Bauetappe fiel die Resonanz bei Gästen und in der Fachwelt jedoch sehr gross aus. Als die zweite Bauetappe in Betrieb geht, ist das CERVO bereits Gewinner des Schweizer Tourismuspreises «Milestone» als bester Nachwuchsbetrieb. In nationalen und internationalen Hotel-Rankings gehört das CERVO heute schon zu den besten Schweizer Ferienhotels.

Wie ist das möglich? Was sind die Erfolgskriterien? Dazu ein kleiner Erklärungsversuch: Grundlage ist eine kreative Geschäftsidee und ein darauf basierendes, wirtschaftlich überzeugendes Hotelkonzept mit klaren Alleinstellungsmerkmalen. Das Boutique- & Designhotel CERVO ist ein architektonisch überzeugendes Mini-Resort mit sechs Wohnchalets und einem Haupthaus mit Restaurant, Lounge und Bar. «Alpine Tradition und moderner Zeitgeist wer-

den hier gekonnt verbunden», sagte Hotelikone Hans C. Leu.

Kompetenz in allen Bereichen

Damit Derartiges gelingt, braucht es Kompetenz in Umsetzung und Bewirtschaftung: Die Gastgeber im CERVO verfügen über umfassende Ausbildung und Erfahrung. Sie sind Profis in den Bereichen Hotellerie, Restauration und Küche. Hinzu kommt Wissen und Kompetenzen in Kernbereichen wie Vermarktung oder Finanzierung.

Faszinierend ist die Marketing- und Kommunikationsstrategie. Bereits ein Jahr vor der Eröffnung wurde das CERVO medial positioniert. Souverän wurden neue Social Medias wie

Herbst Special – zwei exklusive Angebote für «Business News»-LeserInnen

3 Nächte Indian Summer im CERVO

- 3 Übernachtungen im Deluxe, Doppelzimmer mit Matterhornsicht
- An einem Abend ein 3-Gang Jagd-Dinner im CERVO
- Willkommens-Drink
- Frühstücksbuffet
- Benützung der Wellnessanlage im jeweiligen Chalet
- Minibar (Kaffee, Tee und Mineralwasser inklusive)
- Transfer (ab/bis Bahnhof Zermatt oder Dorfeingang)
- WLAN

> CHF 840.– pro Zimmer und Package inkl. MwSt., exkl. Kurtaxe

5 Nächte Indian Summer im CERVO

- 5 Übernachtungen im Deluxe, Doppelzimmer mit Matterhornsicht
- An einem Abend ein 3-Gang Jagd-Dinner im CERVO
- An einem weiteren Abend ein 3-Gang à la Carte-Dinner (exkl. Getränke)
- Willkommens-Drink
- Frühstücksbuffet
- Benützung der Wellnessanlage im jeweiligen Chalet
- Minibar (Kaffee, Tee und Mineralwasser inklusive)
- Transfer (ab/bis Bahnhof Zermatt oder Dorfeingang)
- WLAN

> CHF 1280.– pro Zimmer und Package inkl. MwSt., exkl. Kurtaxe





Martin Zumstein und Christoph Kalbermatter

sagen zur Firmenphilosophie: «Die Wirtschaftsberatung Kalbermatter & Zumstein besteht aus unabhängigen Fachleuten mit breitem Fachwissen, höherer Ausbildung und langjähriger Praxis- und Führungserfahrung. In der Tourismusregion Oberwallis ist das Unternehmen massgeblich verankert, es werden aber auch über Sprach- und Regionsgrenzen hinweg Beziehungen zu Kunden und Partnern gepflegt. Das Credo lautet: Ein Gleichgewicht zwischen Weitsicht und Bodenhaftung. Dabei verstehen wir uns als «wirtschaftliche Architekten»»

Hotelier Daniel F. Lauber ist zufrieden. Sein Fazit lautet:

«Zu einer Hotelplanung gehört viel dazu. Von der Vision entwickelt sich eine konkrete Idee mit den ersten Skizzen und Konzepten. Erste Meetings mit dem Architekten verwirklichen das Projekt schon auf Papier. Neben der architektonischen und konzeptionellen Planung braucht es natürlich auch eine finanzielle Planung, eine wirtschaftliche Architektur. Gemeinsam mit der Wirtschaftsberatung Kalbermatter & Zumstein AG in Brig-Glis nahmen wir diese Planung in Angriff. Resultat war ein handfester Business Plan, welcher uns in den Verhandlungen mit Bank und Finanzpartner eine zentrale Stütze war. Auch heute, zwei Jahre nach der Eröffnung, ist der Business Plan nach wie vor ein wichtiges Tool, welches uns auf zukünftigen Etappen und Erweiterungsprojekten begleitet.» www.cervo.ch

Podcasts, Youtube, Twitter oder Facebook eingesetzt, um die Idee des CERVO und dessen bauliche Entstehung zu inszenieren. Im Marketingmix hat die konsequente Bewirtschaftung webbasierter Absatzkanäle hohe Priorität.

Geschickte Kommunikation kann aber ins Auge gehen, wenn das Erlebnis vor Ort nicht den geschürten Erwartungen entspricht. Dass dies nicht passiert, dafür sorgen Daniel F. Lauber und Seraina Müller mit ihren Mitarbeitern täglich aufs Neue. Das CERVO-Team wird von der Leidenschaft für ausserordentliche Leistung getragen, um seinen Gästen den Aufenthalt zu einem Erlebnis zu machen. Die Top-Rankings des CERVO bei online-Bewertungsportalen sind Beleg dafür.

Solide Strukturen

Was auf der Bühne glänzt und Lob von Gästen und Branchenkennern erhält, benötigt auch «hinter dem Vorhang» solide Strukturen und ein gutes Fundament. Daniel F. Lauber eignete sich unter anderem über seine Beratungstätigkeit bei der Schweiz. Gesellschaft für Hotelkredit (SGH) Know-how über die rechtliche und finanzielle Struktur von Hotelunternehmen an. Trotzdem war für ihn klar, dass er für die

«wirtschaftliche Architektur» des CERVO einen externen, unabhängigen Beratungspartner beiziehen wollte. Die Wahl fiel auf ein Swissconsultants-Mitglied, die Wirtschaftsberatung Kalbermatter & Zumstein AG.

Sorgfältige Beratung

Die Zusammenarbeit umfasste im Wesentlichen folgende Bereiche: Beurteilung der Machbarkeit, Erarbeitung der Businessplanung, gesellschaftsrechtliche Konzeption (Unternehmens- und Eignerstrukturen), eine optimale Finanzierungssicherung (Konzept, Anträge, Verhandlungsführung) sowie Projektkoordination in Teilbereichen. Solide Entscheidungsgrundlagen sind für ein derartiges Projekt angesichts eines Investitionsvolumens von über 20 Mio. Franken eine absolute Notwendigkeit.

Weiter auf Erfolgskurs

Das CERVO ist eine Erfolgsstory. Es erstaunt aber nicht, dass sich das Hotelier-Paar nicht auf dem bisherigen Erfolg ausruhen will. Bereits schmiedet es Pläne für eine erneute Erweiterung des Angebots im CERVO. Wir dürfen gespannt sein!