

Das Lingerie-Konzept im Hotel Belvedere Locarno:

Wie man mit Qualität in der Wäschepflege Stammgäste gewinnt!



Das Hotel Belvedere in Locarno wird zu 70 Prozent von Schweizer Gästen frequentiert. Darunter befinden sich viele Stammgäste, welche die bewusste Pflege einer konstanten und hochstehenden Service-Qualität des Traditionshauses zu schätzen wissen. Entsprechend setzt der Hotelbetrieb bei seinen Lieferantenpartnern ebenfalls einen hohen Qualitätsstandard voraus und versteht sich im Gegenzug als treuer Stammkunde. So stehen jetzt technische Lingerie-Anlagen der dritten Generation von Miele Professional im renommierten 4-Sterne-Superior Hotel im Einsatz, welche auch die sorgfältige Pflege von externer Wäsche aus andern Gastro- und Hotelbetrieben gewährleisten.

Text: Katia Corino, Fotos: Rolf Canal und zVg.

Seit jeher erweist sich das Tessin als Sonnenstube und Sehnsuchtsort der Schweiz. Das pittoreske Locarno selbst lockt mit mediterranem Klima – und zweimal im Jahr mit dem weltbekannten Filmfestival di Locarno und den beliebten Moon & Stars-Auftritten auf der Piazza Grande. VIP, Stars und Sternchen frequentieren bei solchen Events gerne das Partnerhotel Belvedere von Locarno. Nur wenige Gehminuten vom Bahnhof, dem Stadtkern und von der Piazza Grande entfernt, steht das Hotel

Belvedere auf einer Anhöhe. Über dem Hotel ragt der heilige Berg Madonna del Sasso Orselina mit der berühmtesten Wallfahrtskirche der Schweiz empor.

127 Jahre Hotelgeschichte

Das altehrwürdige Hotel Belvedere blickt auf eine 127-jährige Geschichte zurück. Erbaut im 15. Jahrhundert als Wohnsitz einer adligen Familie, führte es die Familie Franzoni seit Ende des 19. Jahrhunderts über mehrere

Lingerie



Impressionen vom Hotel Belvedere in Locarno: Die rundum renovierten Gästezimmer und -suiten, die Hotel-Lounge, der Spa und der historische Event-Saal «Affresco».

Generationen hinweg als Hotel weiter. Nach 20 Jahren im Besitz einer Versicherungsgruppe, befindet sich das Hotel Belvedere seit Anfang des Jahrtausends wieder im Tessiner Eigentum.

Die Aussicht vom Hotel aus ist einzigartig und macht dem Namen alle Ehre: Lago Maggiore, Monte Tamaro und Monte Gambarogno liegen den Gästen zu Füssen. Dies erfreute seinerzeit schon die englischen Gäste, die in der Belle Epoque gerne die Wintersaison im milden Klima des Tessins verbrachten. Heute stammen rund 70 Prozent der Gäste aus der Schweiz – viele davon sind als Stammgäste regelmässig im Haus anzutreffen. Für Events, Bankette und Seminarien zeichnet sich das

Hotel ebenso durch eine technisch moderne Infrastruktur als auch durch kulturelle Werte wie den historisch wertvollen Saal Affresco und die Kunstsammlung von französischen und schweizerischen Malern aus der ersten Hälfte des 20. Jahrhundert aus.

Rundum erneuert

Vor kurzem wurden umfassende und in mehreren Etappen vorgenommene Renovationsarbeiten beendet. Die 90 Gästezimmer – vom Comfort-Zimmer bis zur Two-Bedrooms-Suite –, die Tagungs- und Bankett-räume und auch das Restaurant «La Fontana» wurden umfassend erneuert.



Blick ins Restaurant «La Fontana» und in seine Bar. Die Tischwäsche wird inhouse in Lingerie-Anlagen von Miele Professional gereinigt und gepflegt.

Das Restaurant «La Fontana» mit hundert Sitzplätzen im Innern und 50 Sitzplätzen im Garten erfuhr vor zweieinhalb Jahren eine umfassende Renovation. Heute glänzt es mit einer offenen Küche – und seit 2017 mit dem jungen Küchenchef Carlo Ponti Greppi. Zeitgenössische Küche mit regionalen Produkten und Gerichten serviert der Chefkoch mit seinem 17köpfigen Team. Der aus dem Jahr 1815 stammende Brunnen auf der Gartenterrasse ist Namensgeber des Restaurants, welches auch externen Gästen offen steht. Die 90 Hotelzimmer sind in warmen Erd- und Grautönen gestaltet und bieten einen unvergleichlichen Panoramablick.

Das Belvedere in Locarno ist ganzjährig geöffnet und bildet damit eine Ausnahme. Gerade in den ruhigeren Jahreszeiten verlängern die Gäste gerne ihren Aufenthalt. Seit einigen Jahren ist das Ticino-Ticket für den öffentlichen Verkehr im Zimmerpreis integriert.

Die hauseigene Wäschepflege als Qualitätsmerkmal

Seit mehr als einem Jahr wirkt der in Como geborene Michele Rinaldini als Direktor des Hotel Belvedere. Nach über 25 Jahren in der internationalen Spitzenhotellerie und nach zuletzt weiteren zehn Jahren wieder in seiner Heimat am Comersee führte sein Wunsch nach



Mit je fünf Waschautomaten und Gewerbetrockner sowie je zwei Muldenmangeln und Faltmaschinen von Miele Professional ist die Lingerie im Hotel Belvedere äusserst flexibel konfiguriert. Sie bewältigt täglich bis zu 800 Kilo Hotelwäsche. Das Handling an den Miele-Wäschereimaschinen ist übersichtlich und einfach.

Veränderung Michele Rinaldini nach Locarno. Zur Zukunft des Hotels Belvedere sagt er: «Im Belvedere bleiben wir offen für die Zukunft. Wir setzen weiterhin auf Konstanz, Gastfreundlichkeit und Qualität bis ins letzte Detail.»

Das gilt beispielsweise auch in Bezug auf die hausinterne Wäsche- und Textilpflege. Dabei verlässt man sich im Hotel Belvedere auf langjährige Lieferantenpartner – das heisst, seit der Inbetriebnahme der hauseigenen Wäscherei im Jahre 1989 auch auf die technischen Lingerie-Anlagen von Miele Professional.

Die Lingerie im Hotel Belvedere befindet sich auf einem der oberen Stockwerke. Das vierköpfige Team von Gouvernante Gabriella Passoni kümmert sich um das gesamte Wäsche- und Textilienvolumen, das in einem Hotel- und Restaurationsbetrieb anfällt, also auch um Uniformen, Küchenwäsche, Frottée- und Flachwäsche sowie um die Gästewäsche und -textilien. Täglich fallen 400 bis 500 Kilo Wäsche aus dem eigenen Betrieb an. Zudem bewältigt die Lingerie bis zu 300 Kilo externe Wäsche aus anderen Gastro- und Hotelbetrieben in und um Locarno.



Gepflegtes Finishing ist das A und O einer qualitätsorientierten Wäschepflege, wie sie im Hotel Belvedere betrieben wird. Hoteldirektor Michele Rinaldini (links im Bild) weiss die durch Kompetenz und Vertrauen geprägte Partnerschaft mit Giovanni Gianola, Regionalverkaufsleiter von Miele Professional, sehr zu schätzen.

Folgende technischen Anlagen stehen in der Lingerie des Hotel Belvedere im täglich fordernden Einsatz:

- ▶ 3 x Waschautomat PW6207 à je 20 kg
- ▶ 1 x Waschautomat PW6321EL à 32 kg
- ▶ 1 x Waschautomat PW 5105 à 10 kg
- ▶ 2 x Gewerbetrockner PT8507 à 25 kg
- ▶ 1 x Gewerbetrockner PT8807 à 40 kg
- ▶ 1 x Muldenmangel PM1825
- ▶ 1 x Muldenmangel MM500-220
- ▶ 2 x Faltmaschinen

Vertrauen in Miele Qualität

Als vor rund einem Jahr die Anschaffung einer neuen 20-Kilo-Waschmaschine nötig wurde, stand ausser Frage, welche Marke und welche Lieferantin man berücksichtigen wollte.

«Wenn von Qualität die Rede ist, führt kein Weg an Miele vorbei. Die funktionelle Zuverlässigkeit und die lange Lebensdauer der Lingerie-Anlagen von Miele Professional überzeugen immer wieder», betont Direktor Michele Rinaldini.

Der Maschinenpark ist optimal für die unterschied-

lichen Wäschemengen konfiguriert und bietet ein hohes Mass an Flexibilität, um auch auf individuelle Bedürfnisse einzugehen. Die automatische Waschmitteldosierung von Ecolab trägt zudem dazu bei, Überdosierungen zu vermeiden und lässt im Bedarfsfall die manuelle Waschmittelzugabe zu.

Das Hotel Belvedere wird seit jeher von Miele Professional Regionalverkaufsleiter Giovanni Gianola betreut. Er wirkt seit mehr als 30 Jahren im Unternehmen und ist für die Kunden im Kanton Tessin der erste Ansprechpartner. Gabriella Passoni, Executive Housekeeper, berichtet noch heute voller Begeisterung von der Werksbesichtigung am Hauptsitz des Konzerns in Deutschland.

Regionalität ist Trumpf

In der Schweiz besteht das Miele Professional Team aus 50 Mitarbeitenden, wobei ein wesentlicher Teil davon

Lingerie

«Nur mit der hausinternen Lingerie können wir Service und Qualität auf hohem Niveau halten. Die Kosten, die Wäschepflege extern zu vergeben, mögen etwas geringer sein, allerdings gibt es uns mehr Sicherheit, wenn wir selbst über Qualität und Verfügbarkeit bestimmen können.»

Direktor Michele Rinaldini

aus den schweizweit stationierten Servicetechnikern besteht. René Hofmann, Head of Marketing bei Miele Professional, zu GOURMET: «Wir setzen auf den persönlichen und konstanten Kontakt zu unseren Kunden. Dies hat zur Folge, dass wir uns über langjährige Stammkunden wie das Hotel Belvedere freuen dürfen. Es wird von unseren Kunden jeweils sehr geschätzt, wenn der Ansprechpartner aus der Region stammt und die örtlichen und betrieblichen Gegebenheiten kennt. Die Fahrzeuge der Servicetechniker werden über Nacht mit den notwendigen Ersatzteilen bestückt, was eine hohe Ersterledigungsquote im Servicefall gewährleistet.»

Die Implementierung der Lingerie-Anlagen wird jeweils gemeinsam mit dem Waschmittellieferanten durchgeführt. Um ein optimales Endergebnis in Bezug auf die Qualität der Wäschepflege zu erzielen, bedarf es eines anspruchsvollen Zusammenspiels von Waschmaschine und Waschmitteldosierung.

Regionalverkaufsleiter Giovanni Gianola weiss mit

seiner langjährigen Erfahrung um die Veränderungen der Ansprüche in Bezug auf die Qualität der Wäsche- und Textilpflege seitens der Gäste und der Hotelbetriebe: «Die kürzere Aufenthaltsdauer der Gäste im Hotel steigert die Wäschemenge beträchtlich, der tägliche Wäschewechsel sowie das Spa liefern zusätzliche Mengen. Es besteht auch eine steigende Nachfrage nach allergiegerechter Wäsche und nach den entsprechenden Waschmitteln. Das Hotel Belvedere ist für uns eine sehr wichtige Referenz und ein Vorzeigebetrieb auch bei diesen Aspekten.»

Im Hotel Belvedere trägt Michele Rinaldini und sein 60-köpfiges Team solchen Ansprüchen Rechnung, um Stammgäste zu halten und neue Stammgäste dazu zu gewinnen.

«Nur mit der eigenen hausinternen Lingerie können wir Service und Qualität auf dem von uns gewünschten

«Es wird von unseren Kunden jeweils sehr geschätzt, wenn der Ansprechpartner aus der Region stammt und die örtlichen und betrieblichen Gegebenheiten kennt. Die Fahrzeuge der Servicetechniker werden über Nacht mit den notwendigen Ersatzteilen bestückt, was eine hohe Ersterledigungsquote im Servicefall gewährleistet.»

René Hofmann, Head of Marketing, Miele Professional

Persönlich und kundennah: Gabriella Passoni (Executive Housekeeper), Michele Rinaldini (Hoteldirektor), Massimo Sartori (Haustechniker), Francesca Landi (Deputy Housekeeper), Giovanni Gianola (Miele Professional Regionalverkaufsleiter), Veronica Magnete (Vize-Hoteldirektorin), René Hofmann (Head of Marketing, Miele Professional).



hohen Niveau halten. Die Kosten, die Wäschepflege extern zu vergeben, mögen etwas geringer sein, allerdings gibt es uns mehr Sicherheit, wenn wir selbst über Qualität und Verfügbarkeit bestimmen können», betont Direktor Michele Rinaldini gegenüber GOURMET.

Wäscherei-Anlagen von Miele Professional erreichen zudem dank ihrer optimalen Effizienz sehr niedrige Verbrauchswerte und beeinflussen den Return-on-Investment äusserst positiv.

Mehr zum Thema

Hotel Belvedere Locarno
Via ai Monti della Trinità 44, 6600 Locarno, Tel. 091 751 03 63
www.belvedere-locarno.com, info@belvedere-locarno.com

Miele Professional
Limmatstrasse 4, 8957 Spreitenbach, Tel. 056 417 27 51
professional@miele.ch, www.miele.ch/professional