

Tanja Wegmann

## Die Direktorin

Tanja Wegmann ist seit zwei Jahren Direktorin des Grand Hotel «Les Trois Rois», des einzigen Fünfsterhotels in Basel. Im Jahr 2019 wurde das Traditions Haus, in dem schon Picasso übernachtete, als GaultMillaus «Hotel des Jahres 2020» ausgezeichnet. «persönlich» hat sich mit der gebürtigen Baslerin über Corona und die Auswirkungen auf die Luxushotellerie, den Tourismus und das Leben allgemein unterhalten.

Interview: **Matthias Ackeret** Mitarbeit: **Marion Loher** Bilder: **Christoffer Rudquist, Grand Hotel Les Trois Rois SA**

### Frau Wegmann, wie haben Sie die Corona-Krise erlebt? Für ein Fünfsterhotel war die Zeit sicherlich nicht einfach?

Es war tatsächlich nicht einfach. Wir haben am 21. März 2020 die Türen des Hotels geschlossen, was ein sehr trauriger Moment nach der Wiedereröffnung von 2006 war. Es gab aber auch positive Momente in dieser Lockdown-Phase. So haben wir viel Herzblut in den Unterhalt investiert und beispielsweise die Brasserie gestrichen und mit Kunstwerken neu bestückt. Es wurde auch im Hintergrund viel gearbeitet, und ich war ebenfalls sehr präsent und bekam teilweise Privatkonzerte der Pianistin und eines Mitarbeitenden, der Klarinette übte. Die beiden haben regelmässig geprobt, und die Musikklänge begleiteten mich immer wieder auf meinem Gang durchs leere Hotel. Wir haben auch während des Lockdowns mit Blumenlieferungen und einem Kuchen-Take-away-Angebot den Kontakt zur Basler Bevölkerung gepflegt.

### Können Sie den Schaden, den das Hotel durch den Lockdown erlitten hat, schon beziffern?

Dafür ist es noch immer zu früh, da weiterhin Veranstaltungen abgesagt werden, wie kürzlich die Art Basel oder auch die Baloise Session, die auf nächstes Jahr verschoben wird. Bei den Swiss Indoors wissen wir momentan noch nicht, ob sie stattfinden werden. Dieses Jahr wird auf jeden Fall ein Jahr der Schadensbegrenzung sein. Deshalb planen wir bereits für die nächsten drei Jahre, also für die Zeit von 2021 bis 2023.

### Was haben Sie mit Ihren Mitarbeitenden gemacht?

Wir haben Kurzarbeit angemeldet und sind sehr froh, dass die Mitarbeitenden dies mitgetragen haben – auch dass sie zu Hause geblieben sind und geschaut haben, dass sie gesund bleiben. Die Phase vor der Schliessung, von Februar bis Mitte März, empfand ich als belastender, weil jeder, egal, ob Mitarbeitender oder Gast, das Virus hätte in sich tragen können. Da war die Angst vor einer Hotellschliessung aufgrund eines Corona-Falls schon da, und ich bin praktisch jeden Abend mit einem mulmigen Gefühl ins Bett gegangen. Aber glücklicherweise hatten wir bis heute nur einen Fall bei einem Mitarbeitenden, und dies auch noch während des Lockdowns.

### Viele Menschen haben das Corona-Virus lange Zeit nicht ernst genommen und nicht im Traum daran gedacht, dass das, was in China passiert ist, auch bei uns passieren könnte.

Einschneidend war für uns der 27. Februar, der Donnerstag vor Faschnachtsbeginn. An diesem Tag feiern wir jedes Jahr die Waggisverkleidung, dabei verkleiden wir die drei Könige an der Fassade als Waggisse (Faschnachtsfiguren). Ein sehr schöner Anlass mit vielen Kindern, Guggenmusik und einem VIP-Lunch mit etwa 120 Baslerinnen und Baslern. Dieses Jahr war Corona das Gesprächsthema – vor allem auch weil an diesem Tag die Fasnacht abgesagt wurde. Das war ein riesengrosser Schock für alle Baslerinnen und Basler. Ein rabenschwarzer Tag.

### Tanja Wegmann

Tanja Wegmann verfügt über grosse Führungserfahrung in der internationalen Hotellerie und im Luxusgütersegment. Nach Stationen in der Schweiz, Europa und Asien war sie bereits von 2005 bis 2009 für das Grand Hotel Les Trois Rois in Basel tätig, zunächst als Resident Manager und von März 2007 bis April 2009 als General Manager. Sie trug in dieser Zeit massgeblich dazu bei, dass das traditionsreiche Haus nach dem erfolgten Umbau ab 2006 zu den Top-Adressen der Schweizer Hotellerie aufstieg. Danach war Tanja Wegmann beim Juwelier Bucherer während sechs Jahren als Managing Director für den weiteren Ausbau des Geschäfts am Standort Zürich und die Führung von sechs Boutiquen verantwortlich. Anschliessend übernahm sie bis Mitte 2016 bei Hublot die Funktion als Regionalverantwortliche für die Schweiz und Zentraleuropa. Tanja Wegmann, geboren 1972 in Basel, hat die Ecole hôtelière de Lausanne abgeschlossen und verfügt über ein MBA des Henley Management College in Oxfordshire, England. Les Trois Rois ist eines der ältesten Stadthotels Europas, 1681 wurde es als Herrenherberge gegründet, 1844 als Grand Hotel neu erbaut. 2019 wurde es von GaultMillau als «Hotel des Jahres 2020» ausgezeichnet.



Als dann tags darauf die Baselworld, die grosse Basler Uhren- und Schmuckmesse, verschoben respektive abgesagt wurde, wusste ich: Jetzt wird es richtig ernst!

nach Hause könne und unbedingt ein Zimmer brauche. Er hat gehustet und mir das Zeugnis unter die Nase gehalten. Ich habe

**Sie haben auch internationale Hotelgäste. War das nie ein Problem?**

Eine Woche vor der Schliessung, etwa Mitte März, wurde ich informiert, dass im Eingang ein Gast mit Maske und einer Bescheinigung vom Unispital stehe, der ein Zimmer haben wolle. Ich erinnere mich, dass ich zu diesem Gast hingegangen bin und er mir mit italienischem Akzent gesagt hat, dass er nicht mehr

«Die Absage der Fasnacht war ein Riesenschock für alle Baslerinnen und Basler.»

ihm gesagt, dass ich ihm kein Zimmer geben könne. Ich bin mir aber bis heute nicht sicher, ob es ein Journalist war, da es zu jenem Zeit-

punkt immer wieder solche Tests von Journalisten gab. Da wurde mir aber erstmals bewusst, dass wir zum Schutz unserer Gäste und unseres Betriebes ab sofort jeden fragen müssen, ob er gesund ist und er sich kürzlich in einem Krisengebiet aufgehalten hat. Da dies rechtlich nicht einfach ist, haben wir uns mit Hotellerie Suisse kurzgeschlossen, und ich muss sagen: Unsere Ansprechpartner haben einen super Job gemacht, vor allem in Sachen Rechtsberatung. Was sie vor und während des Lockdowns geleistet haben, ist grossartig. Schliesslich haben urplötzlich Hunderte von Hotels um Hilfe gebeten.

**Der Bundesrat wurde von der Gastronomie kritisiert, sie vergessen zu haben. Ist das auch Ihre Meinung?**

Ich finde, der Bundesrat hat einen sehr guten Job gemacht. Klar hat er an der einen Sitzung vergessen, die Gastronomie zu erwähnen, aber das hat er dann nachgereicht. Ich finde es heute mit den aktuellen Vorgaben des Schutzkonzeptes viel schwieriger. Die Zwei-Meter-Distanz ist eine Challenge für jeden Betrieb, ob klein oder gross. Dass damals der Lockdown gemacht wurde, verstehe ich. Der wirtschaftliche Schaden ist enorm und nicht mehr aufzuholen. Wir halten uns

an die Massnahmen und schauen, wie wir unseren Betrieb am besten auf die neue Situation einstellen.

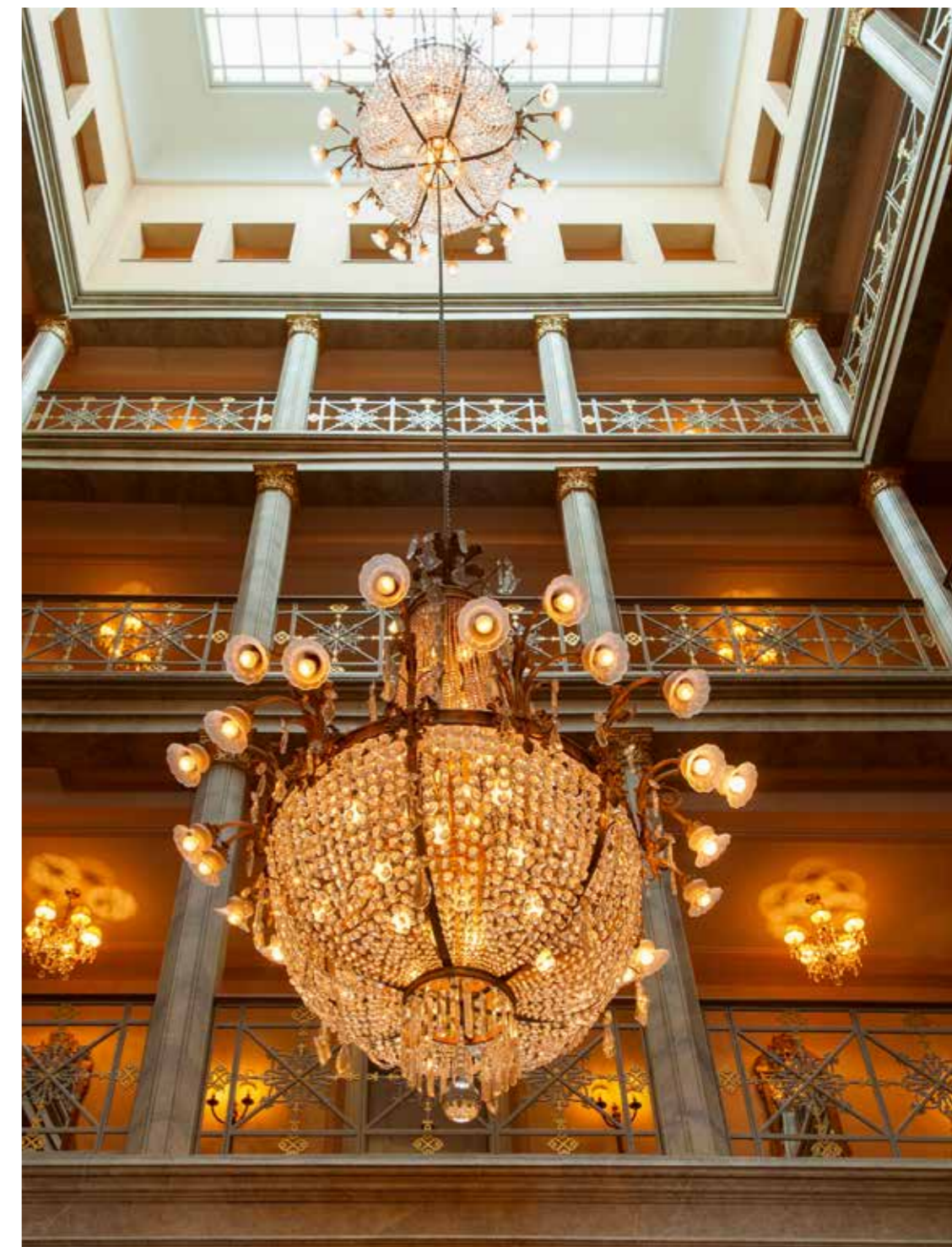
**Ihr Hotel wurde dieses Jahr zum Hotel des Jahres gekürt. Können Sie trotz Corona von der Auszeichnung profitieren?**

Für uns ist das eine sehr wichtige und schöne Auszeichnung. In der Schweiz und in Europa ist es ein sehr renommierter Titel. Wir hatten viel geplant für dieses Jahr als GaultMillaus «Hotel des Jahres 2020». So wollten wir etwa den grossen Event «La nuit by Les Trois Rois» lancieren. Für Basel wäre es im Zei-

chen des Dreiländerecks die Veranstaltung des Jahres gewesen. Die deutsche Köchin Tanja Grandits, die vom Gastroführer «GaultMillau» zum «Koch des Jahres» 2020 gekürt wurde, hätte daran teilgenommen sowie weitere neun Spitzenköche aus der Dreiländerregion. Die Bewilligung, die Umgebung zu sperren und für unseren Event nutzen zu dürfen, hatten wir schon. Musikalische Acts waren geplant, und wir wollten eigenes Bier und eigenen Wein kreieren. Dies alles mussten wir aber leider absagen beziehungsweise verschieben. Doch der Titel GaultMillaus «Hotel des Jahres 2020» wurde



Das «Les Trois Rois» in Basel ist eines der ältesten Stadthotels Europas.



Innenansicht des Hotels.



Berühmte Gemälde an der Wand.

uns durch den Lockdown nicht weggenommen. Wir können ihn weiterhin nutzen und wollen damit vor allem auch unser USP, das vielfältige gastronomische Angebot des «Les Trois Rois», pushen.

#### Was zeichnet ein gutes Luxushotel aus?

Wir sind dankbar, dass wir ein tolles Produkt haben und Besitzer, die in dieses Haus und seine Geschichte investierten. Diese Historie haben wir belassen, was uns meiner Meinung nach einzigartig macht. Auch unsere Lage am Rhein ist sensationell. Schliesslich sind es aber unsere Mitarbeitenden mit ihrem authentischen Service und ihrer Herzlichkeit, die unser Hotel zu dem machen, was es ist. Ich selbst liebe es, Gastgeberin zu sein, und dasselbe erwarte ich von jedem Einzelnen, egal, ob er an der Front oder im Hintergrund arbeitet. Freundlichkeit und Herzlichkeit stehen bei uns an erster Stelle.

#### Haben Sie viele Stammgäste?

Ja, wir haben viele Stammgäste. Das Business-Segment fehlt uns momentan – dafür empfan-

gen wir viele Feinschmecker und Privatgäste in unserem Haus. Zum einen verwöhnen wir sie mit französischer Haute Cuisine, neu interpretiert mit mediterranen und asiatischen Einflüssen im «Cheval Blanc» by Peter Knogl, ausgezeichnet mit 19 GaultMillau-Punkten und 3 Sternen im «Guide Michelin», zum anderen mit marktfrischen Schweizer und französischen Spezialitäten in der «Brasserie».

#### Die Eigentümerin des Hotels ist eine Familie. Dies ist schon etwas anderes, als wenn Sie zu einer internationalen Kette gehörten.

Ich sehe darin keine Nachteile, sondern nur Vorteile. Unsere Besitzerfamilie Straumann hat viel Herzblut ins Haus gesteckt, sie hat den Umbau gestaltet und ist auch sonst sehr präsent. Wir pflegen einen regelmässigen, sehr guten Austausch, sie ist sowohl Gast in unseren Restaurants als auch in der Bar. Ich schätze die Diskussionen mit der Besitzerfamilie und fühle mich sehr wohl hier. Diesen Austausch hätte ich bei einer grösseren Hotelkette eher nicht. Dort zählen nur die Fakten, hier sind Emotionen und Herzblut

mit im Spiel. Ich bin selbst ein emotionaler Mensch, und wie ich suchen auch die Besitzer die Nähe zu den Mitarbeitenden und sind nicht bloss auf mich fixiert. Alle neuen Mitarbeitenden werden jeweils beim Mitarbeiterfrühstück persönlich begrüsst. Diese Nähe macht den Unterschied. Dies ist mir einmal mehr bewusst geworden, als ich zum Hotel zurückkehrte.

#### Sie haben Ihre Rückkehr angesprochen: Ein solches Zurückkommen kann positiv, aber auch eine Enttäuschung sein.

Stimmt, aber bei uns funktionierte es. Für mich wars wie eine Rückkehr in die Familie.

#### Sie haben 2006 gemeinsam das Hotel eröffnet. Wie war das?

Die Umbauphase war ein einmaliges Projekt, bei der Wiedereröffnungsfeier trat damals Chris de Burgh auf. Die Besitzerfamilie hatte das Hotel 2004 gekauft, danach blieb es für den Umbau zwanzig Monate geschlossen. Davor gehörte es einer Baroness aus Genf, die es dann an die Familie verkaufte.

#### Sie gingen 2006 nach Zürich und kamen neun Jahre später zurück. Wie hatte sich das Hotel in der Zwischenzeit verändert?

Das Hotel hatte sich sehr etabliert. Vor meinem Weggang hatte das «Cheval Blanc» by Peter Knogl zwei Michelin-Sterne, mittlerweile sind es seit 2015 drei Sterne. Dieser eine zusätzliche Stern macht Welten aus, da gehen medial nochmals ganz andere Türen auf. Die Michelin-Sterne sind international und sowohl medial als auch PR-mässig sehr wichtig. Bei drei Sternen meldet sich beispielsweise schon einmal die «New York Times», was natürlich eine andere Dimension ist. Davon profitiert man ungemein. Schliesslich gibt es weltweit auch nur rund 130 Restaurants mit drei Michelin-Sternen. Zu dieser Veränderung kommt, dass in der Zwischenzeit auch zahlreiche Abläufe einfacher geworden sind. Allerdings hat sich nicht alles verändert. Schön war beispielsweise auch zu sehen, dass einige Mitarbeitende immer noch hier sind. Zudem haben wir uns im Jahr 2015 mit unserer Blumenboutique Fleurs des Rois im Detailhandel etabliert.

#### Wie wichtig sind die Mitarbeitenden für das «Les Trois Rois»?

Ein Hotel kann sich auch über seine Mitarbeitenden profilieren, vor allem dann, wenn sie eine Bindung zu den Stammgästen aufbauen. Das ist uns sehr wichtig und wird auch von den Gästen sehr geschätzt. Unsere Marketingstrategie lautet: den Mitarbeitenden ein Gesicht zu geben, ihre Geschichte zu erzählen. Auch wenn sie irgendwann das Haus verlassen, viel-

leicht kommen sie ja wieder zurück, so wie ich und andere Mitarbeitende es getan haben. Und dann kann die Geschichte weitererzählt werden. In einem Hotel geht es nicht in erster Linie um die Direktorin oder den Direktor, sondern um das ganze Team. Wir bieten unseren Mitarbeitenden denn auch eine Plattform, wo sie ihre Ideen einbringen können. Das wird sehr geschätzt (siehe Projekt #Meettheteam in unseren sozialen Medien).

«Ich selbst liebe es, Gastgeberin zu sein, und dies erwarte ich auch von jedem Mitarbeitenden.»

#### Wie haben sich die Bedürfnisse der Gäste in dieser Zeit verändert?

Sie buchen viel kurzfristiger, alles ist schneller geworden, und ihre Erwartungshaltung ist gestiegen. Die Gäste im Fünfsterbereich bezahlen gerne den Preis, aber ihre Erwartungen müssen dann auch erfüllt oder sogar übertroffen werden. Ein wichtiges Buchungskriterium wird künftig noch mehr die Nachhaltigkeit sein, worauf auch wir viel Wert legen. Deshalb haben wir das Nachhaltigkeitsteam «Les Rois du Future» gegründet. Gemeinsam überarbeiten wir derzeit unsere Prozesse bezüglich Nachhaltigkeit. Das betrifft alle Bereiche und reicht vom Einkauf lokaler Produkte über Foodwaste bis hin zu Plastikverschwendung.

#### Sie dürfen auf eine grosse Zahl von Stammkunden zählen. Wie schwierig ist es, neue Gäste zu gewinnen?

Das ist eine grosse Herausforderung. Wir betreiben zu einem grossen Teil Destination-Marketing, dazu gehört auch Content-Marketing. Dabei verschicken wir nicht wie andere Hotels einfach einen Newsletter mit einem Package, sondern wir wollen Content kreieren. Unter dem Titel «Tour des Rois» zeigen Mitarbeitende monatlich ihre Lieblingsorte, ihre kulturellen Highlights und Geheimtipps in Basel und im Dreiländereck als Inspiration, und dazu gibt es ein entsprechendes Package zu buchen. Denn gerade in der jetzigen Zeit gilt es, innovativ zu sein, und dafür haben wir ein tolles Team. Es engagiert sich enorm dafür, dass unsere Gäste diesen Wow-Effekt erleben dürfen. Das Feedback, das wir von den Gästen erhalten, ist bereichernd.

#### Sie sind aber auch abhängig vom Messestandort Basel, was für das Hotel schon eine Art Lebensader ist.

Der Messestandort ist wichtig und Corporate Business natürlich auch. In der Vergangenheit haben wir vor allem von der Art Basel und der Baselworld profitiert.

#### Was bedeutete es für Sie, wenn die Baselworld nun auch noch wegfallen würde?

Durch den Weggang der fünf grossen Uhrenfirmen ist die Zukunft der Baselworld massiv gefährdet, wir wissen schon jetzt, dass wir einen substanziellen Umsatzbetrag verlieren



Starkoch Peter Knogl hat drei Michelin-Sterne.



Picasso im Spiegel: Blick in die Brasserie.

werden. Die Zukunft der Messen in der Schweiz ist grundsätzlich bedroht, wenn sie sich nicht neu erfinden. Die Messe Basel arbeitet schon seit zwei Jahren an neuen Konzepten. Ob sie jetzt eine Lösung parat haben, weiss ich nicht. Hoffentlich gibt es bald ein neues Format für die Baselworld; zudem brauchen wir auch grosse Kongresse in Basel. Die Infrastruktur ist vorhanden, sie muss nur noch genutzt werden.

**Ist in der heutigen Zeit, in der vieles gratis ist, der dreissig- oder vierzigjährige Gast noch bereit, viel Geld für eine Übernachtung in einem Fünfsterhotel auszugeben?**

Wir profilieren uns nicht über den Preis, sondern über das Angebot. Wir versuchen, attraktive Erlebnisse zu kreieren wie jenes, das wir kurz vor dem Lockdown lanciert haben. Es ist ein Package für alle Baslerinnen und Basler und heisst «Z'Basel am mym Rhy». Damit wollen wir die einheimische Bevölkerung während dieser turbulenten Zeiten etwas verwöhnen. Es läuft sehr gut, die Gäste werden mit der Hotellimousine zu Hause abgeholt. Sie bekommen eine «behind the scenes»-Führung des Hauses, einen Fensterplatz in der Brasserie und einen Blumengruss aus der hauseigenen Blumenboutique

Fleurs des Rois. Unsere Gäste sind gewillt, den Preis für eine einzigartige Erfahrung in einem Fünfsterhotel zu bezahlen. Sie buchen jedoch nicht für eine Woche, sondern kommen meistens für eine Städtereise für eine oder zwei Nächte zu uns.

«Wir profilieren uns nicht über den Preis, sondern über unser Angebot. Unsere Gäste sind bereit, dafür zu zahlen.»


**Woher kommen Ihre Gäste?**

In den vergangenen Jahren kam ein Grossteil unserer Gäste aus den USA, dabei profitieren wir zum einen von Geschäftsreisen, zum anderen von den Rheinkreuzfahrten, die bei den Amerikanern sehr beliebt sind. Sie gehen entweder in Basel oder in Amsterdam aufs Schiff und fahren rheinaufwärts oder rheinabwärts. Aber natürlich sind unter unseren Gästen auch viele Schweizer, Deutsche und Franzosen. Chinesen haben wir weniger, dafür mehr Japaner, da diese Nation sehr gourmetaffin ist.

**Wie war es für Sie und Ihr Hotel im Dreiländereck, als die Grenzen rundherum geschlossen waren?**

Nicht nur blieben die Gäste aus, sondern die Mitarbeitenden aus dem Elsass und dem süddeutschen Raum, die vor Ort sein mussten, mussten auch eine Bescheinigung des Hotels für die Einreise vorzeigen. Für uns war die Öffnung der Grenzen am 15. Juni daher eine grosse Erleichterung.

**Wenn Sie auf die letzten Wochen zurückblicken: Welches war das aussergewöhnlichste Erlebnis für Sie?**

Die Wiedereröffnung nach dem Lockdown war ein besonderer Moment. Viele Mitarbeitende, die täglich am Gast arbeiten, sassen während Wochen einfach zu Hause. Als Gastgeber fehlt dir einfach dieses Sich-um-die-Gäste-Kümmern. Zurückzukommen und die Hoteltüren wieder zu öffnen, unseren Claim «Rich in history, young at heart» wieder zu leben und die Freude in den Gesichtern der Gäste zu sehen, das ist ein wunderschönes Erlebnis. Für die Einheimischen sind wir das Wohnzimmer von Basel. Viele kommen bei einem Stadtbesuch bei uns vorbei und lassen sich in unserer Bar, Lobby, Brasserie oder im Restaurant Cheval Blanc verwöhnen. 



Grosse Ehre: Auszeichnung des «Les Trois Rois» als «Hotel des Jahres 2020».

# Wieder im Stau?

## Unsere Umfahrungsempfehlung:



Für mehr Freude am Pendeln.

[stromerbike.com](http://stromerbike.com)



Jetzt konfigurieren

 SWISS TECHNOLOGY

**+STROMER-**