

Medieninfo, Zermatt im Januar 2015

Rafael Biner, Direktor Grand Hotel Zermatterhof

«Der Zermatterhof ist ein kleines Grand Hotel. Das schätzen unsere Gäste.»

Im Grand Hotel Zermatterhof tauchen die Gäste in eine Welt ein, in der Zeit eine neue Bedeutung erhält. Zeit wird hier als der letzte wahre Luxus verstanden, Zeit zu haben, nichts zu tun, nicht produktiv zu sein, einfach zu sein. Dafür sind Grand Hotels einmal gebaut worden und das kann man im Zermatterhof heute noch erleben.

Rafael Biner ist seit 2005 Direktor im Zermatterhof. Für ihn ist diese Aufgabe viel mehr Berufung, denn Beruf. Motor für seine Begeisterung und Motivation für die gelebte Gastfreundschaft im Zermatterhof ist die Zufriedenheit der Gäste.

Was genau macht den Zermatterhof zum kleinen Grand Hotel. Von aussen wirkt das 5-Sterne-Haus doch eher gross?

Rafael Biner: Das stimmt, wenn man vom Bahnhof kommt und in Richtung Dorfzentrum flaniert, öffnet sich kurz vor der Kirche ein grosser Platz. Dort schaut man ganz automatisch nach links – die Fassade des Zermatterhofs zieht den Blick des Betrachters auf sich. Und da wirkt der Zermatterhof erst einmal sehr gross. Aber das ist er gar nicht. Der Zermatterhof ist ein kleines Grand Hotel. Wir haben nur 77 Zimmer und das macht die Ambiance persönlich. Wir kennen wirklich jeden Gast und zu unseren Stammgästen haben wir beinahe ein familiäres Verhältnis. Wenn wir jemanden, der schon einmal bei uns war, begrüssen und willkommen heissen, erleben das viele Gäste als «nach Hause kommen.»

Und was heisst das konkret, dass sich die Gäste im Zermatterhof wie zu Hause fühlen?

Rafael Biner: Der Zermatterhof ist kein Hotel, in dem man sich auf sein Zimmer zurückzieht zum Schlafen. Den Gast erwartet im Zermatterhof das, was ein Grand Hotel verspricht – man kann sich überall wunderbar entspannt aufhalten – und es wird nie langweilig. Es gibt ein riesiges Angebot an Dienstleistungen und natürlich im ganzen Hotel viele schöne Plätze zum Verweilen – zum Apéro an den Kamin in der Rudenbar, dann vielleicht zum Lunch die Brasserie Lusi, später in den Spa, um sich Verwöhnen zu lassen. Wenn der Hunger dann in Richtung Käsespezialitäten weist, gehen unsere Gäste ins saycheese! Oder Sie gönnen sich ein kulinarisches Feuerwerk im Alpine Gourmet Prato Borni.

Alle Dienstleistungen des Zermatterhofs haben eine lange Tradition. Sie reicht zurück bis zu den Anfängen des Tourismus in Zermatt. Gastfreundschaft war schon immer das zentrale Thema – und wurde immer weiter perfektioniert. Befreit von den alltäglichen Handlungen und Verpflichtungen, umsorgt von guten Geistern, die alles Lästige fern halten, können die Gäste im Zermatterhof noch heute erleben, wofür Grand Hotels gebaut worden sind: Sie können, wenn sie denn wollen, mit gutem Gewissen tagelang das Haus nicht verlassen und auf immer neue Arten erleben, wie schön es ist, einmal die Zeit zu vergessen und vielleicht sogar ganz bewusst «ungenutzt» verstreichen zu lassen.