

## **Laudatio Junge Zürcher Hotelière 2011**

Es entgeht ihr nichts, und sie überlässt nichts dem Zufall. Dynamisch, intelligent, neugierig, empathisch, charmant, schnell, wissbegierig, organisiert, leidenschaftlich. Ich spreche von Verena Kern, der Jungen Zürcher Hotelière 2011, die heute zum 4. Mal diese Auszeichnung entgegennehmen darf.

Verena Kern meistert heute die anspruchsvolle Aufgabe des Sales & Marketing Managers der CFP Hotels Zürich. Dazu gehören das Hotel Ascot, das Alden Hotel Splügenschloss, das Hotel Basilea und zwei Appartementshäuser im Engequartier. Das sind insgesamt 181 Zimmer, die es optimal zu verkaufen gilt. Zusätzlich hat Verena Kern die Funktion der Direktionsassistentin im Hotel Ascot inne, wo sie ihren Chef Christian Frei vertritt. Dazu kommt hier die Verantwortung für Korrespondenz, Gästebetreuung und Reklamationshandling. Weiter ist sie für Einrichtung, Unterhalt und Ersatz der 30 Appartements und Studios verantwortlich. Während der ISO-Zertifizierung ISO 9001/14001 war sie Prozessverantwortliche für die Bereiche

Events&Meetings, Réception, Reservation, Gästebetreuung sowie Sales & Marketing. Daraus resultierte schliesslich die zusätzliche Verantwortung für die Abteilung Front Office. So unterstehen ihr die Reservationsleiterin und der Front Desk Manager jetzt direkt.

Wir alle wissen, dass in diesem Bereich das „to be or not to be“ eines Hotels geschieht. Verena Kern ist im Herbst 2007 zu den CFP Hotels gestossen. Sie hat also im Jahr 2008 ein boomendes Business angetroffen. Es folgten die sehr schwierigen Jahre 2009 und 2010. Hier konnte sie ihr akribisches Arbeiten und ihr organisatorisches Können unter Beweis stellen. Es ist ihr gelungen, die Distribution und die Preispolitik so zu entwickeln, dass die Hotels heute mit einem ausgewogenen Ratengefüge und einem professionellen Yield Management ausgestattet sind. Den Umbau des Hotels Ascot nutzte Verena Kern, um die Kategorienlandschaft des Hotels für Gast und Mitarbeitende transparenter zu machen und zusätzlich auch Umsatz optimierend neue, höhere Zimmertypen zu kreieren. Es macht ihr offensichtlich Spass, mit dem neu eingeführten Überwachungssystem zu arbeiten, welches rasches Reporting und schnelles Reagieren erlaubt.

Sie will ihre Hotels füllen zum optimal möglichen Preis. Im Gespräch mit ihr macht es ganz den Anschein, als sei sie selbst die am Erfolg interessierte Unternehmerin.

Für Verena Kern beinhaltet Marketing nicht einfach lustige Idee zu kreieren, sondern Marketing soll die Distributions- und Verkaufsaktivitäten so organisieren, dass der betriebswirtschaftliche Erfolg eintrifft.

Doch wie ist Verena Kern mit ihren 32 Jahren hierher nach Zürich gekommen? Nach dem Abitur erwirbt sie an der Akademie für Touristik in Freiburg im Breisgau den Abschluss der staatlich geprüften Touristikassistentin. Ihr Wunsch, bei der Marketingorganisation der Stadt Freiburg zu arbeiten, erfüllt sich nicht. So beginnt Verena Kern im Dezember 2000 die Stelle als Demie-Chef der Rang im Tschuggen Grand Hotel in Arosa. Den Sommer darauf arbeitet sie als Réceptionistin im Park Hotel Delta in Ascona. Es folgen weitere vier Jahre im Tschuggen Arosa, wo sie 2002 schliesslich Reservationsleiterin wird. Im Juli 2005 wechselt sie nach Zürich. Als

Assistant to the Managing Director und zwei Jahre später Assistant to the Director of Marketing ist sie gut zwei Jahre im The Dolder Grand tätig.

Im Herbst 2007 schliesslich startet sie bei den CFP Hotels in Zürich. Wie Verena Kern selber sagt, ist sie erstmals direkt mit den betriebswirtschaftlichen Aspekten eines Hotels konfrontiert.

In den Häusern von Karl-Heinz Kipp und im Dolder Grand hat Verena Kern vor allem die Wünsche und Ansprüche der Luxushotellerie kennen und umsetzen gelernt. Bei den CFP Hotels gilt es, jeden ausgegebenen Franken zuerst einzunehmen. Eine Herausforderung, die der disziplinierten und abwägenden Badenserin Verena Kern liegt, ja Spass macht.

Sie ist wie sie selber sagt, in einer intakten Familie in Waldkirch bei Freiburg aufgewachsen. Der Vater in der Schwarzwälder Uhrenindustrie, die Mutter im Dienstleistungssektor tätig, erlernt die Tochter Präzision und Service gleichermaßen. Alle machen, was sie gerne tun. Und deshalb machen sie ihre Arbeit gut. Das begeistert und treibt an.

Verena Kern hat mit ihrer Weiterbildung an der Swiss Marketing Academy im April 2010 den eidg. Fachausweis der Marketingfachfrau erworben. Als sehr zielorientierte, ehrgeizige junge Frau hat sie klare Vorstellungen über ihre Zukunft. Ihre Vision ist es, in der Hotellerie zu bleiben. Sie möchte sich immer so einbringen können, wie in der aktuellen Position bei den CFP Hotels. Und sie träumt vom Führen eines Hotels oder zwei... das könnte ich mir, liebe Frau Kern, sehr gut vorstellen.

Was Verena Kern in ihrem Portfolio noch gerne integrieren würde, sind internationale Erfahrungen in Asien. Dort war sie bisher erst als Gast, kürzlich genoss sie die Gastfreundschaft der Thais und besuchte einen Kochkurs, um ihr grosses Hobby zu geniessen. Für ihre work-life-balance gibt es zwei Zauberworte: Kochen und Yoga. Beides gehört zu Verena Kerns Alltag wie Wasser und Luft. Täglich und mit viel Passion kocht sie für sich und ihren Partner. Zwei- bis dreimal wöchentlich praktiziert sie Yoga.

Herausforderungen im Hotel-Marketing sind für Verena Kern die zunehmend schwierige Ansprache ausserhalb der elektronischen Kanäle von Entscheidungsträgern innerhalb der Key accounts. Nur noch ganz wenige Unternehmen lassen ihren reisenden Mitarbeitenden freie Hand bei der Wahl des Hotels. Deshalb ist für sie eine Lehre aus den schwierigen Jahren 2009 und 2010: Auch in guten Zeiten müssen die Accounts gehegt und gepflegt werden. Und wenn die Zahlen zurückgehen, muss der Service noch besser werden. Auf die Frage, wer sie in all den Jahren gefördert hat, meint Verena Kern: Lustigerweise waren es ausschliesslich Männer: Daniel Ziegler, Thomas Schmid, Beat Sigg, Ruedi Eicher und natürlich Christian Frei. Ich bin überzeugt, dass wir eine ausgezeichnete Wahl mit Verena Kern getroffen haben. Wir werden noch oft von ihr hören und lesen. Ich bin stolz, Sie heute mit dem Preis Junge Zürcher Hotelière auszeichnen zu dürfen. Ganz herzliche Gratulation! ((Ende))