



Die Köpfe der neuen Reservationszentrale: Rahel Bieri und Markus von Allmen vor dem Direktionsgebäude der Schilthornbahn AG

28.09.2023 08:30 CEST

Schilthornbahn: Neu geschaffene Reservationszentrale will niemand mehr missen

Die Schilthornbahn reagierte im Frühjahr auf die beachtliche Rückkehr des Tourismus im Lauterbrunnental mit der Schaffung einer neuen Reservationszentrale. Bereits nach kurzer Zeit ist die gegründete Anlaufstelle für externe als auch interne Anliegen für das Unternehmen unentbehrlich geworden.

In den Räumlichkeiten des ehemaligen Schulhauses Stechelberg geht es

geschäftig zu und her: Markus von Allmen telefoniert lebhaft an seinem Smartphone, während Rahel Bieri konzentriert in den Bildschirm schaut. Gerade eben gab es eine kurzfristige Änderung einer gebuchten Gruppe; diverse Abteilungen gilt es nun zu informieren, Tische und Hotelzimmer umzubuchen sowie den Guide für die geplante Baustellenbesichtigung zu informieren. Von Allmen und Bieri arbeiten dabei Hand in Hand; wissen genau, was zu tun ist. Die Beiden sind die Köpfe der neu gegründeten Reservationszentrale, welche seit Mai dieses Jahres im Hauptsitz der Schilthornbahn angesiedelt ist. Bieri als Leiterin Reservations und MICE, von Allmen als ihr Stellvertreter. Rund 17 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen arbeiten seit gut zwei Jahren in den Bereichen Direktion, Administration und Marketing in diesen Räumlichkeiten.

Grosser Erfahrungsschatz macht die Arbeit leichter

Es macht nicht den Eindruck, als würden die beiden neuen Mitarbeiter erst wenige Monate in ihrer Funktion tätig sein. Eingespielt und kompetent beantworten sie Telefonate, Mails, interne Unsicherheiten, halten die Fäden zusammen und sind da, wenn Not am Mann ist. Dabei greifen sie auf langjährige Erfahrungen zurück: Bieri ist bereits mehrere Jahre in der Region im Tourismus tätig. Die gebürtige Emmentalerin ist nach ihrer kaufmännischen Ausbildung für eine Saison als Skilehrerin nach Grindelwald gekommen – und hängen geblieben. Zuletzt war die 31-jährige bei Mürren Tourismus tätig und war da bereits in engem Kontakt mit der Schilthornbahn: «Man kennt sich gut, was vieles vereinfacht», ist sich Bieri sicher. Es sei ihre erste leitende Position, «spannend, herausfordernd – aber gefällt mir sehr!», so Bieri weiter. Markus von Allmen nickt zustimmend. Im Vergleich zu Bieri ist er schon seit zehn Jahren bei der Schilthornbahn tätig. Mehrere Jahre als direkte Ansprechperson für Gäste aus aller Welt an den Kassen Stechelberg und Mürren, später kamen immer mehr auch Aufgaben im Bereich Reservation dazu: «Es wurde immer häufiger zur Challenge, beide Funktionen zu verbinden», blickt von Allmen zurück, «jetzt habe ich nur noch einen Job und kann mich voll und ganz darauf konzentrieren». Vor seiner Laufbahn im Tourismus-Unternehmen hat der gebürtige Lauterbrunner viel Erfahrung im Ausland gesammelt. Mehrere Jahre war er in den USA in einem Hotel für Veranstaltungen zuständig, bevor er in Hollywood grosse Events für eine Filmschule organisierte. Wird es hektisch, blüht von Allmen also regelrecht auf. Schwierige Herausforderungen meistert er ruhig und behält stets die Übersicht.

Schaffung einer zentralen Anlaufstelle

Diese Übersicht ist in Zeiten des touristischen Wiederaufbruchs auch unbedingt notwendig! Die Gründung einer zentralen Reservationsstelle wurde demnach immer unabdingbarer und entlastet nun zahlreiche Mitarbeitende. Zuvor waren viele Aufgaben verteilt und die Kompetenzen teils unklar geregelt. Nun wurde mit dieser zentralen Stelle ein einheitlicher Anlaufpunkt für externe Ansprechpartner geschaffen. Aktuell sind vor allem Gruppenreservierungen, die Koordination von externen Spezial-Events wie Firmenanlässe und Incentives sowie die Koordination der Personalwohnungen der Reservationszentrale angesiedelt. Ab November sollen auch die Reservierungen der beiden Hotels Alpenruh und Blumental in Mürren von da aus abgewickelt werden. Spätestens dann aber, wird das Team mit Liliana Giorgio durch eine dritte Person verstärkt. Giorgio arbeitet zurzeit als Kassierin im Unternehmen und kennt dieses daher bereits bestens. Die Reservationszentrale hat sich rückblickend schnell und deutlich als wichtiges Organ im florierenden Bahnunternehmen entpuppt. Bleibt aktuell nur noch die Frage, ob das Team um Rahel Bieri künftig im alten Schulhaus bleibt oder nebenan in die neue Station in Stechelberg umsiedelt, sobald diese steht. «Wir sind gespannt, wie es weitergeht», so Bieri, «eigentlich sind wir ganz gerne hier», merkt sie mit einem Schmunzeln an und wendet sich wieder mit viel Ruhe und Gelassenheit ihrem Bildschirm zu. Die Umbuchung der Gruppe ist gemacht – eine nächste Herausforderung lässt aber bestimmt nicht lange auf sich warten...

INFORMATIONEN ZUM UNTERNEHMEN

Die Luftseilbahn der Schilthornbahn AG mit Firmensitz in Stechelberg, verbindet das Lauterbrunnental von Stechelberg aus mit den autofreien Bergdörfern Gimmelwald und Mürren und führt über die Station Birg auf den Schilthorn-Gipfel auf 2970 m.ü.M. Das Schilthorngebiet bietet vor Eiger, Mönch und Jungfrau zahlreiche Aktivitäten für Gäste aus der ganzen Welt. Internationale Bekanntheit erlangte das Schilthorn mit den Dreharbeiten zum James Bond-Film «Im Geheimdienst Ihrer Majestät» im Jahr 1968.

Kontaktpersonen



Christoph Egger

Pressekontakt

Direktor

media@schilthorn.ch

+41 79 631 10 81

+41 33 82 60 007