

# «Der Gast lässt sich gerne mündlich informieren»

DORIS AUFDENBLATTEN: VIERTELJAHRHUNDERT-FEIER BEI ZERMATT TOURISMUS

**ZI Doris Aufdenblatten feiert ein grosses Arbeitsjubiläum: Am 11. Dezember 2015 ist sie seit 25 Jahren bei Zermatt Tourismus tätig. Sie hat technische Umwälzungen miterlebt, aber auch gesehen, wie sich die Destination im grossen Stil weiterentwickelt hat.**

Man nannte sie liebevoll «Deskline-Speedy» oder «Stäffa». Heute heisst das «Tomas-Speedy», denn seit gut einem Jahr pflegt Doris Aufdenblatten die Informationen der Hotels und Ferienwohnungen im Tomas-System ein und betreut und berät die Leistungsträger, wenn sie Hilfe benötigen. Damit hat Doris Aufdenblatten einmal mehr eine Technologie-Umstellung mitgetragen. Die Veränderung ihres Jobs ist die Konstante der 25 Jahre. Sie hatte im Juli 1990 als Praktikantin beim Tourismusbüro reingeschaut und ging dann nach England. «Da rief mich Amadé Perrig an und bot mir einen Job an», sagt Doris Aufdenblatten und fügt an: «Damals ging noch alles per Telefon und Handschlag.» Jedenfalls kam die Zermatter Bürgerin zurück und begann am 11. Dezember 1990 am Schalter zu arbeiten, wo sie vier Jahre blieb. Dann ging in die IT-Abteilung. Mit immer wieder Veränderungen, die sie mit Engagement und Einsatz mittrug. Sie hat im Laufe der Zeit rund 250 Mitarbeiter kommen und gehen sehen, vier Direktoren sowie drei Präsidenten erlebt. Heute ist sie zuständig für alle Unterkünfte in Zermatt-Matterhorn, für Hotels, Ferienwohnungen, Gästezimmer, Hütten und Wohnungen in Dauermiete.

Eine interessante Beobachtung hat sie im Laufe der Jahre gemacht: «Obwohl Gäste heute alle Informationen vom Internet via Smartphone holen können, lassen sie sich doch sehr gerne mündlich am Schalter beraten. Da scheint es, dass es nicht nur um

Informationen geht, sondern auch um den persönlichen Kontakt.»

Da Doris Aufdenblatten schon am längsten bei Zermatt Tourismus ist, ist sie das Langzeitgedächtnis des Betriebes. Für Kolleginnen und Kollegen hat die 42-Jährige immer ein offenes Ohr. Und spricht Klartext, wenn es sein muss.

**Hätten Sie je gedacht, dass Sie einmal 25 Jahre bei Zermatt Tourismus arbeiten würden?**

«Nein. Damals hatte ich nur gedacht, dass ich im Informationsbüro meine ersten beruflichen Erfahrungen machen würde.»

**Was hat Sie in all den Jahren am meisten beeindruckt?**

«Es ist unglaublich, wie sich die Destination Zermatt-Matterhorn, generell der Tourismus, entwickelt hat. Heute ist Zermatt ein Weltkurort.»

**Am Arbeitsplatz erlebt man viel.**

**Welches Erlebnis werden Sie nie mehr vergessen?**

«In den 25 Jahren erlebt man sehr viel. Ein Erlebnis, das mir immer in Erinnerung bleiben wird, war der Felssturz von Randa im Jahre 1991. Randa, Täsch und Zermatt waren abgeschnitten, die Armee kam helfen und stellte die ersten Notverbindungswege bereit. Ich musste die Gäste am Schalter und am Telefon beraten und ihnen sagen, wann sie das Tal wieder verlassen können.»

**Was würden Sie sich von den Leistungsträgern wünschen, damit Ihnen Ihre Arbeit reibungslos von der Hand geht?**

«Ich wünschte mir, dass die Ferienwohnungsbesitzer und die Hoteliers die eingeforderten Informationen und Bilder zeitgerecht und in der richtigen Form lieferten. Wichtig wäre



**Doris Aufdenblatten hilft Hoteliers und Ferienwohnungsbesitzern, ihre Internet-Informationen aktuell zu halten.**

auch, dass sie an den e-Fitness-Weiterbildungen und Trainings von Zermatt Tourismus teilnehmen. Manche meinen, sie würden blossgestellt. Dabei geht es darum, dass die Anbieter ihre Ferienwohnungen und Hotels nach dem Kursbesuch besser verwalten und präsentieren können.»

**Was wäre in Ihren Augen in der Destination wichtig?**

«Nur wenn wir alle zusammenarbeiten, sind wir stark! Seit Generationen lebt Zermatt vom Tourismus. Schauen wir, dass wir in der Destination auch in Zukunft am gleichen Strick ziehen – alle miteinander, von Randa über Täsch bis Zermatt.»