

Burggemeinde Zermatt

# Fünf Fragen an...?

Heute stellen wir fünf Fragen an:  
**Thomas Marbach**  
Gastgeber 3100 Kulmhotel  
Gornergrat



© Foto: Roland P. Poschung

## 1 Wie kam es, dass Sie in Zermatt gelandet sind?

«Zermatt war schon zu meiner Kindheit meine zweite Heimat. Zuerst als Ferien- und Wochenendgast und jetzt als Heimat und Lebensort. Als 2010 die Stelle des Gastgebers für das 3100 Kulmhotel Gornergrat ausgeschrieben war, haben meine Frau Nicole und ich uns sofort um diese spannende Aufgabe beworben. Wir hatten Glück und kamen zum Handkuss.»

## 2 Was gefällt Ihnen besonders am Gornergrat?

«Die einzigartige Lage mit den vielen Schönheiten der Bergwelt, die Internationalität der Gäste, die weniger grossen Schwankungen zwischen High und Low Season. Zudem ist es ein Privileg, an einem der schönsten Orte der Schweiz seine Handschrift hinterlassen zu dürfen.»

## 3 Kann es aufgrund der Höhe des Gornergrats zu gesundheitlichen Zwischenfällen kommen?

«Eigentlich selten. Die Gornergrat Bahn transportiert pro Jahr 700'000 Gäste auf den Gornergrat. Gemessen an dieser Zahl sind die Zwischenfälle im Promille-Bereich anzusiedeln. Gelegentlich kann Schwindel, Übelkeit oder Atemnot vorkommen. Hier gilt es die Ruhe zu bewahren und dem Betroffenen Sicherheit zu vermitteln. Dadurch stabilisiert sich die Situation meistens sehr schnell. Unser Jahrhundert «Mittel» ist Glycoramin.»

## 4 Was lieben Sie besonders an Ihrer Tätigkeit?

«Die Intensität des Tagesgeschäftes, täglich unsere Gäste glücklich zu machen und das von diesen Erwartete zu übertreffen. Die Herausforderung, unsere Mitarbeiter täglich zu führen und zu fördern. Wir wollen täglich besser sein, als wir gestern waren.»

## 5 Wie fühlt es sich an, wenn man wie in letzter Zeit, mehrere Tage im Hotel eingeschneit ist?

«Spannend. Es geht primär darum, die Ruhe zu wahren und den Gästen ein gutes und sicheres Gefühl zu geben. Organisation von Unterkünften für Anreisende, die nicht auf den Gornergrat fahren können (via die Reservierungszentrale der Matterhorn Group) sowie Organisation von Abreisen mit verschiedensten Transportmitteln wie Pistenbully, Skidoo, Heli etc.

Die Personalorganisation ist in solchen Momenten besonders schwierig. Welche Mitarbeiter nehmen wir zu welcher Zeit mit welchem Transportmittel auf den Berg. Hier sind wir besonders stark auf die gute Zusammenarbeit mit der Gornergrat Bahn und der Zermatt Bergbahnen AG angewiesen. Diese bieten uns jeweils bestmögliche Unterstützung.»