

Mirtha Erhart-Zimmerli: «Im Oktober hatten wir die höchste Auslastung»

TRAVEL INSIDE - 04.02.2022

Mirtha Erhart-Zimmerli führt die Universal Incoming-Agentur auf Mallorca und betreut 25'000 Kunden. Neu ist sie die Honorarkonsulin der Schweiz für Mallorca.



Mirtha Erhart-Zimmerli © zvg

*Vor etwas mehr als zehn Jahren zog **Mirtha Erhart-Zimmerli** mit ihrem heutigen Ehemann nach Mallorca, wo dessen Familie seit 75 Jahren die Universal-Hotelgruppe führt. Als Leiterin der Incoming-Agentur ist sie für die Betreuung der jährlich rund 25'000 Schweizer Gäste verantwortlich, die bei ihnen zu Gast sind.*

*Mirtha Erhart-Zimmerli absolvierte in Chur die Gastronomiefachschule, bildete sich später an der Hotelfachschule in Thun weiter und lebt seit 2011 auf Mallorca, wo die Tourismusfachfrau vor Kurzem zur **Schweizer Honorarkonsulin** ernannt worden ist.*

Mirtha Erhart-Zimmerli, beinahe zwei Jahre Covid-19 Pandemie, die gerade Mallorca als Tourismusdestination besonders hart getroffen haben? Welche waren für Sie persönlich die schwierigsten Momente?

Nicht zu wissen, wie es weitergeht, ob und wann wir unseren Mitarbeitern wieder Arbeit geben, und Gäste beherbergen können, war extrem belastend.

Zudem war und ist die Planungsunsicherheit nach wie vor überaus schwierig. Alles ist viel kurzfristiger geworden, die Gesetze und Vorschriften ändern dauernd, das führt zu einer permanenten Unruhe, an die man sich nach und nach gewöhnen muss.

Sie betreiben rund ein Dutzend Hotels auf der Baleareninsel, wie respektive mit welchen Massnahmen sind sie durch diese schwierigen Zeiten gekommen?

Unser Ziel war es von Anfang an so schnell wie möglich so viele Hotels wie möglich wieder zu öffnen. Deshalb haben wir rasch ein umfassendes Schutzkonzept eingeführt und Mitarbeiter geschult.

Im Jahr 2020 haben wir sieben Häuser geöffnet, ein paar davon nur gerade mal für sieben Wochen. 2021 konnten wir alle unsere Hotels Stück für Stück öffnen und fast alle bis Saisonende offenhalten. Im Oktober hatten wir dann die höchste Auslastung seit vielen Jahren, was uns bestätigt hat, dass die Reiselust wieder gross ist.

Extrem wichtig war und ist die strenge Kostenkontrolle, welche aber durch die Kurzfristigkeit, mit der die Buchungen reinkommen, eine grosse Herausforderung darstellt.

Gibt es vielleicht aber auch Dinge, die man aus dieser Erfahrung gelernt hat, Aspekte, die einen für die Zukunft weiterbringen könnten?

In unserer 75-jährigen Firmengeschichte haben wir schon viele Hochs und Tiefs erlebt. Aus Krisenzeiten lernt man immer dazu, man muss kurzfristig viele Kleinigkeiten anpassen können, aber langfristig seiner Vision und seinen Werten treu bleiben.

Inwieweit wird sich der Tourismus auf der Insel von jenen Zeiten vor der Pandemie unterscheiden? Stellen Sie ein «vorher» und ein «nachher» statt?

Ich würde nicht sagen, dass es ein vorher und nachher gibt, viele Tendenzen haben sich aber durch die Pandemie beschleunigt, zum Beispiel im Bereich Nachhaltigkeit. Seit der Pandemie ist dieses Thema in aller Munde, in allen Branchen wird intensiv daran gearbeitet und die Regierung will Mallorca zur Vorzeiginsel für nachhaltigen Tourismus machen.

Gibt es weitere Entwicklungen?

Ja, auch die Digitalisierung wurde vorangetrieben, es wurde viel in neue Informatiksysteme investiert um das Kunderlebnis zu verbessern. Das Online Check-in zum Beispiel ist heute schon fast Standard.

Der spanische König Felipe VI hat vor Kurzem Ihre Ernennung zur Honorarkonsulin der Schweiz auf Mallorca bestätigt. Wie kommt man an einen solchen «Job»?

Ich freue mich immer wieder über neue Herausforderungen! Als ich die Stellenanzeige gesehen habe, dachte ich, dass die anfallenden Tätigkeiten gut zu meiner Person passen, und bewarb mich.

Nach mehreren Vorstellungsgesprächen und dem Bewerbungsprozess bekam ich die Zusage, das Amt für die Schweiz ausführen zu dürfen, was mich natürlich mit Stolz erfüllt.

Welches sind Ihre Aufgaben?

Seit meiner Ernennung bin ich in engem Kontakt mit dem Generalkonsulat in Barcelona, unterstütze dieses bei anfallenden Tätigkeiten auf der Insel oder bei offiziellen Besuchen, welche hier stattfinden.

Zudem bin ich für die hier lebenden Schweizer Residenten sowie für die Touristen aus der Schweiz telefonisch erreichbar, gebe hilfreiche Auskünfte, unterstützte und helfe, wo ich kann. Nach persönlicher Vereinbarung empfangen ich diese auch persönlich. Ich bin jedenfalls sehr gespannt, auf alles, was mit dieser neuen Herausforderung noch auf mich zukommen wird.

Daniel Izquierdo-Hänni, Palma de Mallorca