



MONATSBRIEF

für Mitarbeitende, Freiwillige, Mieterinnen und Mieter

Oktober 2024

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
Liebe Freiwillige
Liebe Mieterinnen und Mieter

Unbekanntes von Bekannten - *Mitarbeitende im Landhaus Neueneegg*

Mit der Eröffnung des Le Clou im Frühsommer ist das Bistro Landhaus bei einigen etwas in Vergessenheit geraten. Das Bistro Landhaus steht weiterhin allen Besuchenden täglich von 09.00 bis 17.00 Uhr zur Verfügung und wartet mit feinen Angeboten – und in der warmen Jahreszeit mit einer schönen Aussichtsterrasse. Insbesondere Angehörige schätzen diese Möglichkeit der Begegnung mit ihren Liebsten hier vor Ort. Und nicht zuletzt schätzen sie den aufmerksamen Service des Teams, angeführt von dessen **Leiterin Service, Melanie Clément**. Ihr ist in diesem Monatsbrief das Interview gewidmet.



Name	Melanie Clément
Geburtsjahr / Alter	1986 / 37
Aktuelle Funktion	Leiterin Service
Ausbildung / Beruf	Koch EFZ, Servicefachangestellte EFZ
Eintritt im Landhaus Neueneegg	Mai 2021

Hallo Melanie. Schön, dass Du Zeit hast für das Interview. Dein Gesicht kennt man als Leiterin Service im Landhaus Neueneegg. Seit der Eröffnung des Bistro Landhaus vor über drei Jahren bist Du unter anderem für den Service hier zuständig. Was hat Dich damals bewogen, Dich für diese Stelle zu bewerben?

M.C.: Ich war damals auf dem RAV. Es war die Zeit um Corona; die Restaurants und Gaststätten mussten schliessen. Mit einem Kind war es damals äusserst schwierig, einen Job zu finden, der auch die Kinderbetreuung zulies. Ich habe mich umgeschaut und dann diese Stelle «Service in einem Pflegeheim» gesehen. Viel vorstellen konnte ich mir darunter noch nicht; mir waren auch die Details vorerst nicht bekannt. Dass es nicht nur um den Essensservice, sondern um die Neueröffnung eines Bistro-Betriebs im Pflegeheim ging, war für mich aber faszinierend.

Hattest Du früher schon im Service gearbeitet?

M.C.: Ich war im Service «zu Hause». Ich habe zwischen 2012 und 2019 selbst ein Restaurant geführt. Danach wurde das Konzept durch den Eigentümer geändert, was für mich nicht mehr gestimmt hat. Ich habe daraufhin während anderthalb Jahre im Fiesta in Bern im Service gearbeitet. Dann kam eben Corona. Ja ich denke ich weiss, was im Service wichtig ist; das lernst Du in der Praxis. Ich habe mich auch immer bemüht, dem Kunden gegenüber aufmerksam zu sein, seine Wünsche zu erfüllen oder noch besser, sie voraussuspüren. Im Gastgewerbe kannst Du nichts schönreden. Der Kunde hat seine Erwartungen. Entweder Du erfüllst sie oder er geht woanders hin essen.

Melanie sagt das nüchtern und geprägt von jahrelanger Erfahrung. In der Gastronomie zu bestehen, braucht vor allem Dienstleistungsorientierung.

Was ist für Dich denn ein guter Gastro-Service?

M.C.: In einer Beiz erwarte ich, dass ich als Kunde ernst genommen werde. Ich frage also, was der Kunde wünscht, bin aufmerksam gegenüber dem was er mit Worten, Händen oder Mimik mitteilt. Ich versuche zu antizipieren, was der Gast will. Und wenn das Essen da ist, frage ich nach, ob es schmeckt, ob was fehlt, usw. Ich finde diese spezielle Aufmerksamkeit dem Gast gegenüber ist heutzutage seltener geworden.

Melanie erzählt dies mit Eifer und Beflissenheit. Sie stellt sich den Gast in ihrem geistigen Auge vor und will ihn zufriedenstellen.

Erzähl mir mal, wie man sich die verschiedenen Bestellungen von sechs Gästen merken kann, ohne etwas aufzuschreiben?

M.C. (Lächelt und überlegt): Durch Übung. Jahrelange Übung. Ich finde das gehört zu einem guten Service dazu. Bis zehn Personen schaffe ich. Ich kann es schlecht erklären; ich mache mir zum Beispiel Eselsbrücken. Ein Gast bestellt zum Beispiel einen Teller Schnitzel mit Pommes Frites und jemand an einem anderen Tisch isst gerade ein solches. Das hilft mir dann. Sicher gehört die nötige Konzentration dazu. Mit viel Übung und einer immer besseren Routine lernst Du das.

Und ein echtes Interesse am Gast gehört wohl auch dazu und das hat Melanie.

Ein Mittagsservice kann ja ganz stressig sein. Wie behältst Du da den Überblick?

M.C.: Auch das ist schwierig zu beschreiben. Du weisst was auf dich zukommt, was von dir erwartet wird und bist in diesem Moment in deiner eigenen Welt; wie in einem Film. Du kennst den Ablauf, weisst, was in welcher Reihenfolge zu tun ist. Du bist konzentriert und musst gleichzeitig alles und jeden um dich wahrnehmen, viele Wünsche gleichzeitig erfüllen. Es sind Verhaltensweisen, die in deinem eingeübten Verhalten wie von selbst ablaufen. Wenn zum Beispiel jemand kommt, und für dich ein Teller serviert, so kann dich das völlig aus dem Konzept bringen, weil es nicht so vorgesehen ist, auch wenn es gut gemeint ist. Viele verstehen das dann nicht und sind beleidigt, weil sie nur helfen wollten.

Ich lernte das in meinem früheren Restaurant: Kurz vor Mittag kamen die Arbeiter und Lastwagenfahrer. Alle praktisch zur selben Zeit. Woosh, von Null auf Hundert! Und die hatten eine halbe Stunde Zeit. Das heisst ich habe so schnell wie möglich die Vorspeisen; Suppe oder Salat auf den Tisch gestellt und dann die Bestellungen aufgenommen. Alles musste sehr schnell gehen; innert kürzester Zeit. Du weisst das und das wiederholt sich

jeden Wochentag. Also stellst du dich darauf ein und wirst immer besser. Alles muss perfekt sein.

Es ist uns als Gast kaum bewusst, wie sehr Service-Mitarbeitende in ihrer eigenen Welt leben und wie anforderungsreich dies ist, wenn gerade Hochbetrieb ist.

Das ist hier im Bistro aber doch ganz anders, oder?

M.C.: Oh ja und ehrlich gesagt hatte ich zuerst Mühe damit, auf diese Gemächlichkeit runterzuschalten. Aber ob ich es heute noch möchte? Ja, manchmal vielleicht aber jeden Tag?. Man verändert sich und wird auch älter. Ich habe im Juni ein paar Mal im Le Clou ausgeholfen; da kamen am Mittag richtig viel Leute. Es hat «gfägt». Zwischendurch ist das cool, aber nein, immer möchte ich dies heute nicht mehr jeden Tag.

Wie erlebst Du die Gäste hier im Bistro? Was für Leute kommen hierher?

M.C.: Es ist die Beiz des Pflegeheims. Es kommen also Mitarbeitende des Landhaus Neuenegg sowie vor allem Angehörige, die die Bewohner hier besuchen. Diese sind sehr nett und dankbar. Und mir ist aufgefallen, dass sie sich gerne «überreden» lassen. Wenn ich ihnen noch etwas anbiete, zum Beispiel eine Süßspeise, greifen sie gerne zu. Es sind zufriedene Gäste, die die Aufmerksamkeit sehr schätzen. Nichts von grossspurigem Gehabe. Ich höre oft auch Privates von den Gästen, Bei einigen entwickelt sich so eine Art Beziehung; man führt, wenn man Zeit hat, auch mal ein kurzes Gespräch. Die Leute schätzen das und sind dankbar dafür. Ich bedauere manchmal, dass ich zu wenig Zeit für sowas habe. Aber ich darf die übrigen Gäste nie aus den Augen verlieren. Ich muss immer allen zeigen, dass gerade sie wichtig sind für mich. Ich finde das auch sehr schön, dass das Bistro Landhaus ein solcher Ort der Begegnung hier an der Flüestrasse geworden ist.

Das Bistro ist im Landhaus Neuenegg nicht mehr wegzudenken. Es ist zu einem wesentlichen Identifikationselement und zu einem gemütlichen Treffpunkt für die Angehörigen geworden.

Wie sieht bei Dir ein Arbeitstag aus?

M.C.: Nun, ich komme am Morgen und nehme unten noch einen Kaffee. Ich frage meine Mitarbeitenden, die bereits den Frühstückservice absolviert haben, was Sache ist, was ich wissen muss. Manchmal helfe ich auch noch beim Abräumen oder Abwaschen. Kurz vor Neun gehe ich dann hinauf ins Bistro und bereite die Vitrine vor, stelle die Kaffeemaschine an. Vormittages erledige ich die Bestellungen oder die Personaleinsatzplanung. Oder ich führe Gespräche oder nehme an Gastronomie-Besprechungen teil. Zwischen zwölf Uhr und halb Zwei erfolgt der Mittagsservice. Da am Nachmittag oft Angehörige kommen, dauert der Service oft den ganzen Nachmittag hindurch. Dazu kommen je nach Tag und Thema diverse Führungs- und Organisationsthemen, denen ich mich widmen muss. Um fünf fahre ich das Bistro runter, gehe in den Abendservice, rede noch ein paar Worte und wünsche einen schönen Abend. Das so summarisch. Aber natürlich ist jeder Tag etwas anders.

Wie eigentlich bei all den Interviewpartnern in der Vergangenheit. Alle sagen, dass es DEN Arbeitstag nicht gibt, weil jeder anders ist. Ein Heim mit betagten Bewohnern ist halt kein Produktionsbetrieb.

Bekommst Du von den BewohnerInnen auch Feedbacks?

M.C.: Eher seltener. Und dies liegt darin, dass ich wenig Frontservice im Speisesaal mache. Meine Service-Leute haben da mehr Kontakt und kriegen unmittelbar mehr mit. Wenn etwas nicht gut ist, teilen sie es mir dann mit und ich muss entscheiden, ob es sich um eine Bagatelle handelt oder nicht. Aber ich habe bemerkt, dass die Bewohner viel mehr mitkriegen, als wir oft denken. Sie mögen körperlich gebrechlich sein, aber sie wissen oder spüren oft viel mehr über uns Mitarbeitende oder allgemeine Situationen, als dass wir denken.

Isst Du selbst vor oder nach dem Mittag?

M.C.: Nach dem Mittag um halb Zwei. Früher war es gerade umgekehrt, da hat man vor dem Mittagsservice gegessen. Aber das ist für mich kein Problem, man gewöhnt sich daran.

Du kennst ja durch Deine Tätigkeit viele Mitarbeitende? Sind sie speziell in ihren Wünschen Bei vielen weisst Du ja vermutlich von vorneherein, was sie wollen?

M.C.: Nein überhaupt nicht. Es sind vor allem Kadermitarbeitende, die hier essen. Sie sind eigentlich genügsam. Ok, es hat einige, die ihr Gewürz selbst mitbringen, aber das stört mich nicht. Es herrscht kein Ständesdünkel, alle tauschen sich aus und die Stimmung ist immer locker, unabhängig vom Stress in den Abteilungen. Ich denke sie sind oft auch froh für diese paar Minuten, wo sie runterfahren können.

Wie läuft es im Bistro eigentlich am Wochenende?

M.C.: Am Mittag ist in der Regel viel mehr los als unter der Woche. Viele Angehörige kommen fix am Samstag, andere am Sonntag; je nach ihrem eigenen Programm. Nachmittags ist jeweils viel Besuch. Manchmal kommen auch Auswärtige hierher, aber eher selten. Vermutlich sind es Wanderer, die hier einkehren.

Das wäre eventuell ein Vermarktungspunkt: Das Bistro Landhaus mit dem französischen Feldherrn und Visionär über dem Kamin als Einkehrgaststätte nach dem Besuch des Schlachtdenkmals von 1798.

Seit Juni ist ja nun das Le Clou unten an der Gartenstrasse offen. Ist mit dieser Öffnung Konkurrenz entstanden?

M.C.: Auffällig ist dies bei den Mietern der Gartenstrasse. Diese kamen vorher ins Bistro zum Mittag. Auch der Mittagstisch mit diesen einmal wöchentlich findet jetzt unten statt. Ansonsten sind es wie vorhin erwähnt insbesondere die Angehörigen, die auf Besuch kommen und dies auch weiterhin tun. Für diese ist das Bistro Gold wert. Ich stelle natürlich auch fest, wie unterschiedlich Angehörige sind. Menschen kommen und gehen und unterschiedlich sind auch die Besuchs-Rituale und die Zeit, die man sich dazu nimmt.

Das Bistro Landhaus und das Le Clou gehören ja beide zum Landhaus Neuenegg. Arbeiten die beiden Gaststätten zusammen?

M.C.: Eigentlich nicht. Im Juli habe ich zweimal ausgeholfen. Wenn Lilly und ich etwas brauchen, helfen wir uns natürlich aus.

Wenn Du in einem Satz sagen müsstest, was das Bistro Landhaus ganz speziell macht, was antwortest Du?

M.C.: Ganz klar die Architektur und die grosse Terrasse mit Aussicht. Dies ist wirklich keine Null-acht-fünfzehn-Beiz. Man hört dies oft von Angehörigen, wenn sie das erste Mal hier sind; sie loben diese angenehme Atmosphäre. Man fühlt sich in diesem Bistro oder auf der sonnigen Terrasse einfach wohl. Ja und dann versuchen natürlich wir etwas dazu beizutragen, dass es für die Menschen ein Ort der Gemütlichkeit und des Erlebnisses ist. Jedes Mal und immer wieder. Das hört nie auf.

Was macht Melanie Clément, wenn sie nicht im Service arbeitet?

M.C.: Ich bin Mutter und widme mich daher vor allem der Tochter. Sie ist jetzt in einem Alter, wo sie alles Mögliche unternehmen will. Im Sommer Velofahren oder Baden im See, im Winter Skifahren. Neuerdings lernt sie Reiten. Mir ist also nie langweilig.

Wenn Du in ein Restaurant gehst, bist Du da speziell kritisch oder aufmerksam dem Service gegenüber?

M.C. (Lacht). Ja das ist leider so. Darum gehe ich auch selten. Ich beobachte alles, schaue mir die Preise an, überlege, ob das Preis-Leistungsverhältnis stimmt, was ich für mein Geld bekomme. Ja und dann natürlich wie gut der Service ist. Ich denke das macht jeder in seinem Beruf. Mein Bruder zum Beispiel ist Maurer, also prüft er überall wo er hinkommt die Qualität des Mauerwerks. Ich weiss dass das für meine Begleiter mühsam sein kann, sie sagen dann, ich hätte immer was zu Bemängeln.

Ich muss aber leider feststellen, dass die Qualität im Gastgewerbe sehr abgenommen hat. Das hat auch mit vermehrter Massenabfertigung zu tun. Ich stelle das zum Beispiel in Murten fest. Die Touristen sind einfach da, also woher sich bemühen? Zudem haben viele traditionelle Gasthöfe ihren Betrieb aus Personalmangel oder Kostengründen aufgegeben. Die Stammtischkultur ist am Verschwinden. Schade eigentlich.

Und worin liegen die Gründe?

M.C.: Der Beruf scheint offensichtlich nicht mehr attraktiv zu sein. Die Arbeitszeiten, der Druck, verglichen mit dem Lohn, das passt vielen einfach nicht mehr. Als ich ein Restaurant führte, hatte ich einen guten Koch. Nach dessen Abgang habe ich keinen mehr gefunden; unmöglich. Von zehn Lehrabgängern verlassen acht ihren neuerworbenen Beruf. Der Personalmangel im Gastgewerbe ist mittlerweile krass. Alle wollen am Abend ihren Cocktail möglichst schnell, günstig und freundlich serviert bekommen, aber dass es dazu geschultes Personal braucht, das anständig bezahlt werden will, überlegt sich niemand.

Hast Du Pläne für Deine Zukunft?

M.C.: eigentlich nicht gross. Ich will gesund bleiben und eines Tages mit meiner Tochter ein paar grössere Reisen machen, um ihr auch andere Kulturen zeigen zu können. Es ist schön zu sehen, wie sie nun heranwächst und welche Fragen sie stellt. Daher freue mich, wenn ich mit ihr eines Tages auch gemeinsam andere Länder bereisen kann.

Hast Du Wünsche an Deine Gäste?

M.C.: Ich wünsche ihnen, dass sie die Zeit hier im Bistro geniessen können, dass sie zufrieden sind und wenn sie wieder gehen. Sie sollen das Empfinden haben, dass die Zeit hier für ihren Tag eine Bereicherung war. Wenn ich und mein Team etwas dazu beitragen konnten, macht uns das glücklich. Das empfinden wir als unseren Auftrag und daran wollen wir jeden Tag arbeiten. Nichts ist für immer selbstverständlich.

Und sonst noch eine Botschaft?

M.C.: Oh ja. Ich will mich vor allem bei meinem Team bedanken. Ich finde, dass die Zusammenarbeit in den letzten Wochen und Monaten viel besser geworden ist; es hat eine positive Entwicklung stattgefunden. Dazu haben alle beigetragen. Ich finde es auch schön, dass sie am Nachmittag oft Betreuung mit den Bewohnern übernehmen, mit ihnen zum Beispiel jassen. Ich denke wir sind da auf sehr gutem Weg; ich will ihnen gerne hier ein Lob aussprechen.

Insgesamt ist die Zusammenarbeit auch interdisziplinär mit den neuen Bereichs- und Teamleitungen überall viel besser geworden. Man hilft einander gegenseitig, hat Verständnis für die Anliegen der andern. Insbesondere können Fragen oder Probleme heute sehr zeitnah gelöst werden. Dies aus dem Grund, weil allen daran gelegen ist, dass man sich gegenseitig unterstützt und nach Lösungen sucht, anstatt mit dem Finger auf die anderen zu zeigen. Gegenüber früher werden heute viel mehr Werte gelebt und es gibt keine Gruppenbildungen mehr. Ich empfinde das als echte Bereicherung. So soll es ja eigentlich auch sein.

Dem Dank von Melanie schliesse ich mich gerne an. Ihr alle im Service seid Gastgeberinnen und sorgt wesentlich für das Image des Landhaus Neuenegg gegenüber Angehörigen, Partnern und Besuchern – jeden Tag, immer wieder. Und dass die bereichsübergreifende Zusammenarbeit heute so gut funktioniert, hat einerseits mit guter Führung aber auch mit der Einsicht von allen Mitarbeitenden im Landhaus Neuenegg zu tun, dass echter und gelebter Teamgeist für uns alle, die Bewohner und deren Angehörige von unschätzbarem Vorteil ist. 1 und 1 ist dann immer viel mehr als 2.

Melanie, herzlichen Dank für die Offenheit in diesem Gespräch!

Peter Ducommun
Institutionsleiter

