

Adventsinterview

«Was kann ich tun, dass ich mit weniger Aufwand MEHR erreichen kann?»

«Mit Herzblut» Vom Gastgeber zum Glückbringer, heisst das Buch, welches Ernst alias «Aschi» Wyrsch im 2012 geschrieben hat und im Wörterseh Verlag erschienen ist. Ernst Wyrsch machte sich einen Namen als Gastgeber des Fünfsternehotels Belvédère in Davos, welches er im 1996 vor dem fast sicheren Konkurs bewahrte und zu einem der erfolgreichsten Häuser im Schweizer Tourismus machte. Unter seiner Leitung strahlte das Grandhotel in neuem Glanz und war nicht nur während dem WEF, DIE Adresse für Schwergewichte aus der Politik, Finanz- und Wirtschaftswelt. Als Weltklasse-Hotelier reichten bei ihm Glanz & Gloria Menschen aus Sport, Theater, Musik usw. die Klinke. Im Jahr 2011 demissionierte er mit einem skandalumwitterten Abschied. Was seinem ersehnten Neubeginn keinen Abbruch tat: Im Bereich von Leadership, aber auch in persönlichen Coachings gibt Ernst Wyrsch heute seine beruflichen wie privaten Erfolgsgeheimnisse jenen Menschen weiter, die auf der Suche nach einem gelingenden Leben sind.

Im Vorwort in Ihrem Buch «Mit Herzblut» sagt Ihr Freund, Weggefährte und ehemalige Concierge, Hans Escher, dass Sie Neinsager hassten, halb leere Gläser es bei Ihnen nie gab und Sie «Ich kann nicht», «Ich weiss nicht» aus Ihrem Wortschatz und demjenigen Ihrer Mitarbeiter gestrichen haben. Wie leben Sie diese Philosophie in Ihrer neuen Rolle als Glückscoach?

Ich lebe nach dem gleichen Prinzip. Was ich mir nun leiste, sind Aufträge abzulehnen welche ich mit Menschen umzusetzen habe, welche mir nicht gut tun. Ich arbeite nur noch mit veränderungsbereiten, offenen Menschen zusammen.

Haben Sie inzwischen noch mehr Wörter oder Sätze aus Ihrem Wortschatz gestrichen? Und wieso?

Aber/eigentlich/Reklamation/ehrlich gesagt/Du musst und einige mehr. Weil ich weiss, dass diese Wörter falsche Signale und falsches Verhalten aussenden.

Was war Ihr persönliches Erfolgsrezept im «Bélvédère» in Davos?



Ernst alias «Aschi» Wyrsch, Herzblut-Hotelier und Glücksbringer.

So nahe am Gast zu sein, dass er ein schlechtes Gewissen hat, nicht mehr zu buchen. «Menschen glücklich machen» – war der Haupttreiber dazu.

Sie hatten das grosses Glück im Rahmen des WEF, viele interessante Persönlichkeiten kennenzulernen. Welches war Ihre spannendste Begegnung und Ihr prominentester Gast?

Ich kann diese Frage nicht auf eine Person beziehen, weil es ungerecht wäre. Nelson Mandela, Muhammed Ali, Bill Clinton, Jack Welch und Richard Gere gehören sicherlich zu den Top-Erlebnissen.

Welches war Ihr glücklichster Gast?

Der Erfolgs-Autor Paolo Coelho – Buch Alchemist.

Und Ihr Lieblingsgast?

Präsident Bill Clinton und Quincy Jones.

Wen haben Sie vermisst?

Den Papst und Barack Obama.

Sicher haben sich während den Jahren auch Freundschaften entwickelt. Und ein Gast wurde zum Freund. Ist in dieser Sphäre der Schönen, Reichen und Mächtigen überhaupt eine wahre Freundschaft möglich?

Sylvia und Ernst Wyrsch zusammen mit Muhammad Ali, WEF 2006.



Konnten Sie eine wahre Freundschaft aufbauen?

Ja, Freundschaften sind möglich. Man soll sich aber nicht darüber definieren und soll diese Freundschaften im Stillen geniessen.

Wem würden Sie gerne einmal im Leben noch begegnen und wieso?

Barack Obama und Georg W. Bush, um zu erspüren wie die zwei extrem unterschiedlichen Persönlichkeiten WIRKLICH sind. Das wäre sicherlich hochspannend.

Sie sind als ehemaliger Präsident des Eishockeyclubs HCD und jetziger Ehrenpräsident auch eng mit dem Sport verbunden. Wann und wieso haben Sie als Hotelier und Chef einen Mitarbeiter auf die Strafbank geschickt?

Bei starken körperlichen Verletzungen und grossen Enttäuschungen, was in den vielen Jahren aber selten vorkam.

Und zu einem Strafttraining befohlen?

Beim zweiten Mal beim gleichen Fehler. Wobei wir sogar eine grosszügige Fehlerkultur kultiviert haben.

Haben Sie auch einen Gast auf die Strafbank schicken müssen? Wenn ja, wen (wenn Sie das verraten dürfen) und was war der Grund dafür?

Ja – aber nur zwei Mal. Die eine Episode beschreibe ich in meinem Buch und die zweite Situation waren Übergriffe auf unsere weiblichen Mitarbeiterinnen, was natürlich überhaupt nicht geht.

Verraten Sie uns eine kleine Anekdote aus Ihrer spannenden Erlebnissammlung mit Prominenten.

Schön war die Geschichte mit dem thailändischen Premier Minister als ich mit ihm auf seine Suite marschierte und die Türe öffnete und sämtliche Möbel inklusive Bett ausgeräumt waren und er bloss vermerkte «Schönes Bild an der Wand».

Können Sie als Glückscoach jetzt alle glücklich machen?

Nur Menschen die für das Thema offen sind. Ich kann als Spiegelhalter eine wichtige Funktion als Begleiter übernehmen. Den Weg darf (nicht muss) jeder selber gehen ...

Sind Sie jetzt glücklicher als vorher als Top-Hotelier?

Ich war immer ein glücklicher und zufriedener Mensch in der Vergangenheit, nun in der Gegenwart und ich habe fest vor, dies auch für die Zukunft zu sein.

Sie sind als Präsident des Bündner Hotelierversins immer noch stark mit der Bündner Hotellerie verbunden. Reicht Ihnen diese Verbindung zur Hotellerie und zum Tourismus?

Ja, weil ich ja noch als Verwaltungsratspräsident im Arosa Kulm tätig bin, den Besitzer und die Direktoren von drei Hotels in Klosters und einem Hotel in Davos beraten darf.

Haben Sie den Wechsel vom Hotelier zum Glücksbringer noch nie bereut?

«Aschi» Wyrsch zusammen mit «Pelé» am WEF 2006.

Fehlt Ihnen die internationale Gästeschar nicht, um rundum glücklich zu sein?

Mein Wechsel in die Wissensvermittlung war bewusst gewählt und erfüllt mich zu 100% – auch meine nun vermehrte strategische Arbeit auf Verbands- und Firmenebene erfüllt mein Herz. Und auch die Glücksforschung liegt mir sehr am Herzen.

Wohin geht Ihre berufliche Reise in den nächsten 3 Jahren?

Ich will Menschen mit meiner wertorientierten Führung eine sehr erfolgsversprechende Methode vermitteln, welche sie Kununu-Fit macht. Kununu ist eine Arbeitgeber Bewertungsplattform welche den Führungsstil in den Betrieben verändern wird.

Und Ihre private Reise?

Schauen, dass ich immer genügend ICH-ZEIT habe und mein Golfhandicap einstellig bleibt. Und für meine Familie eine gutgelaunter Gesprächspartner bin.

Ich bin auf eines Ihrer Vortragsthemen gestossen: «Weniger Aufwand, mehr Erfolg – raus aus dem Hamsterrad mit der JA-Philosophie. Wie befreit man sich aus dem Hamsterrad?»

Durch das Bewusstmachen des Themas. Sein eigenes Leben durchforsten nach Verklebungen von Fremdbestimmungen. Lebe ich ein Leben, das auf meinen eigenen Werten aufgebaut ist oder lebe ich ein Leben, was ich glaube

PERSON & BERUFLICHES & PERSÖNLICHES

Ernst Wyrsch wurde am 2. April 1961 (Ostersonntag!) geboren und im urchigen Landgasthof seiner Mutter in Dottikon AG aufgewachsen. Er absolvierte die Hotelfachschule und schloss anno 1990 als diplomierter Hotelier SHV/VDH ab. Er ist verheiratet und hat zwei Kinder (19 und 21 Jahre).

Werdegang: Hotelier 1990-1996 im Alpenschlosshotel «Castell», Zuoz, Hotelier 1996-2011 im Fünfsternterhaus Grandhotel «Belvédère», Davos. Ab 2011 Dozent und Projektleiter bei der St. Gallen Business School für Leadership, Motivation und Glück und Mitgründer der Schweizer Glücksakademie. 1998-2003 Präsident Hockey Club Davos, seit 2003 Ehrenpräsident, Verwaltungsrat von Lenzerheide Marketing & Support AG, Verwaltungsratspräsident des Hotels «Arosa Kulm», Mitbegründer des Jazz-Festivals «Davos sounds good» (2009 ausgezeichnet mit dem Kulturpreis von Davos), Initiant von Jazz- sowie Musical-Wanderwochen, Initiant der Schlager-, Jass- und Wanderwoche Davos und Präsident des Bündner Hotelierversins (seit Januar 2013). Beirat am Swiss Leadership Forum. Kolumnist in der Glückspost zum Thema Glück und anderen Printmedien zum Thema Leadership.



führen zu müssen, weil andere dies von mir erwarten?

Haben Sie selber auch schon im Hamsterrad gedreht?

Nein, weil ich immer mit der Frage unterwegs war. «WAS KANN ICH TUN, DASS ICH MIT WENIGER AUFWAND MEHR ERREICHEN KANN». Dieser Leitsatz hat mich immer auf die «leichtere» Spur des Lebens geführt.

Wo liegen Ihrer Meinung nach die ursächlichen Probleme im Schweizer Tourismus?

Wir haben uns zu sehr auf die technischen Aufgabenstellungen konzentriert und die Gäste- und Vertriebsorientierung vernachlässigt. Der Begriff «zu dienen» ist neu zu definieren. In meiner Auffassung ist es die edelste Aufgabe die ein Gastgeber hat. «Menschen glücklich zu machen». Wenn wir in Kombination mit der Ja-Philosophie wieder die Gästnähe finden, werden wir auch besser die höhere Kostenstruktur begreiflich machen können.

Die Hotellerie und Gastronomie hat turbulente Zeiten hinter sich und die Aussichten mit immer neuen Gesetzgebungen/Auflagen und starkem Schweizerfranken sind nicht wirklich rosig. Was ist ihr Geheim-/Glücksre-

DER PASSENDE BUCHTIPP

«Mit Herzblut Vom Gastgeber zum Glücksbringer»

Mehr über Ernst «Aschi» Wyrsch erfahren Sie in seinem Buch. Das Buch beschreibt die spannende Lebensgeschichte eines mutigen Machers, der es vom Koch bis zum Direktor des Davoser 5-Sterne-Hotels Steigenberger Belvédère geschafft hat, dort am WEF die Mächtigen der Welt und Hollywoodstars beherbergte, um dann als 50-Jähriger einen neuen Weg als Coach und Redner einzuschlagen. Sicher wird es Ihnen wie mir ergehen: Einmal angefangen zu lesen, kann man nicht mehr aufhören ...!



Print: ISBN 978-3-03763-026-6
E-Book: ISBN 978-3-03763-533-9

zept für unsere Verbandsmitglieder? Wie kann man im 2014 in der Tourismusbranche den Erfolg erzwingen?

Mit einem starken gäste- und werteorientieren Verhalten. Dieses Training ist vermittelbar!

Wie wird man ein glücklicher Gastronom?

Durch den Erfolg, und Erfolg ist steuerbar und nicht Zufall.

Was muss ein Restaurant bieten, um Sie dazu zu bewegen, einzukehren?

Ich gehe zu Menschen/Gesichtern und nicht zu Konzepten.

Sie haben die Wahl zwischen drei Dingen:

1. Sie können einen Tag mit Altbundesrat Adolf Ogi eine Bergtour machen oder
2. Sie können einen Tag lang der amtierenden Miss Schweiz Davos zeigen
3. Sie bekommen eine Woche alleine im Schloss geschenkt mit vielen Bediensteten, die Ihnen alle Wünsche von den Augen ablesen ...

Was wählen Sie und weshalb?

Ich würde gerne der Miss Schweiz Davos zeigen, dann könnte ich meine Fähigkeiten als Gastgeber einsetzen. Davos' Schönheiten werden von vielen Schweizern unterschätzt.

Wenn Sie sich ein Jahr Auszeit nehmen könnten, dann ...

... würde ich beten, dass das Jahr schnell vorbei geht, sodass ich schnell mein freudiges Leben wieder aufnehmen könnte. Kurz – ich brauche wirklich keine Auszeit. rw

Interview de l'Avent

«Comment réussir à faire plus avec moins d'efforts?»

«Mit Herzblut» Vom Gastgeber zum Glücksbringer est le titre du livre d'Ernst alias « Aschi» Wyrsch paru en 2012 chez Wörterseh Verlag. Ernst Wyrsch s'est fait un nom en tant que directeur général de l'hôtel cinq étoiles Belvédère à Davos, qu'il réussit à sauver de la faillite en 1996 et transforma en l'un des établissements du tourisme suisse les plus en vue. Sous sa direction, le grand hôtel rayonna d'un éclat particulier et ne fut pas seulement l'adresse par excellence des poids lourds de la politique, des finances et de l'économie pendant le Forum économique mondiale. En tant qu'hôtelier de classe

mondiale, il reçut les célébrités du monde du sport, du théâtre et de la musique. En 2011, il démissionna avec pertes et fracas. Ce qui ne l'empêcha pas de faire de nouveaux débuts dans le domaine du leadership mais aussi en tant que coach personnel. Ernst Wyrsch confie aujourd'hui les secrets de sa réussite professionnelle et personnelle aux personnes soucieuses de réussir leur vie.

Dans la préface de votre livre «Mit Herzblut», votre ami, compagnon de route et ex-concierge, Hans Escher, écrit que vous détestez les gens qui disent toujours non, que vous ne



Aschi Wyrsch en tant que forgeron (du bonheur).

laissez jamais de verres à moitié vides et que les phrases «Je ne peux pas» et «Je ne sais pas» ont été rayées de votre vocabulaire et de celui de vos collaborateurs. Comment mettez-vous cette philosophie en pratique dans votre nouveau rôle de «coach du bonheur»?

Je continue de vivre selon le même principe. Ce que je m'autorise désormais, c'est de refuser des missions avec des gens qui ne me font pas du bien. Je travaille uniquement avec des personnes à l'esprit ouvert, qui acceptent de changer.

Avez-vous rayé d'autres mots ou phrases de votre vocabulaire? Pourquoi?

Mais, en fait, réclamation, honnêtement, tu dois et quelques autres encore. Parce que ces mots envoient un faux signal et incitent à un comportement trompeur.

Quelle était votre recette personnelle au «Belvédère» à Davos?

Etre aussi proche du client que possible pour qu'il ait mauvaise conscience de ne plus réserver de chambre chez nous. «Rendre les gens heureux» était ma principale motivation.

Vous avez eu la chance de rencontrer des tas de personnalités sortant de l'ordinaire dans le cadre du WEF.

Quelle est la rencontre qui vous a le plus impressionné et quel est votre client le plus prestigieux ?

Je ne peux pas citer quelqu'un en particulier, ce serait injuste. Nelson Man-

delà, Muhammed Ali, Bill Clinton, Jack Welch et Richard Gere sont sans doute les personnalités qui m'ont le plus impressionné.

Quel était le client manifestement le plus heureux ?

L'auteur à succès de l'Alchimiste – Paolo Coelho.

Et votre client favori?

Le président Bill Clinton et Quincy Jones.

Qui n'avez-vous pas rencontré?

Le Pape et Barack Obama.

Vous avez également dû vous faire des amis pendant toutes ces années.

Un client qui devient un ami ... Est-ce qu'une amitié vraie est possible dans cet univers des beaux, des riches et des puissants ? Avez-vous pu développer une véritable amitié?

Les amitiés sont possibles, bien évidemment. Mais elles ne doivent pas servir de faire valoir et rester secrètes.

Qui aimeriez-vous rencontrer au moins une fois durant votre vie et pourquoi?

Barack Obama et Georg W. Bush, pour découvrir qui sont REELLEMENT ces deux personnages si différents. Ce serait vraiment intéressant.

En tant qu'ancien président et actuel président d'honneur du club de hockey sur glace HCD, avez-vous des liens étroits avec le sport. En tant



Legende??

qu'hôtelier et chef, quand avez-vous envoyé pour la dernière fois un collaborateur sur le banc des pénalités?

En cas de graves blessures et de fortes déceptions, ce qui est rarement arrivé pendant toutes ces années.

Et dans un camp d'entraînement punitif?

En cas de récidive. Nous avons une culture de l'erreur très exigeante.

Avez-vous dû envoyer un client aussi sur le banc des pénalités? Si oui, acceptez-vous de nous dire à quelle occasion et pour quel motif?

Oui, mais à deux reprises seulement. J'ai décrit l'un de ces épisodes dans mon livre. La deuxième fois était justifiée par la violence physique exercée contre nos collaboratrices, ce qui n'est pas tolérable.

Est-ce que vous pouvez nous raconter une petite anecdote tirée de votre impressionnante collection de souvenirs de rencontres avec d'éminentes personnalités ?

J'aime bien l'histoire du Premier ministre thaïlandais qui, lorsque j'ai ouvert la porte de sa suite et découvert qu'elle avait été vidée de tous ses meubles, y compris le lit, m'a dit : «quel joli tableau au mur».

Est-ce qu'en tant que coach du bonheur vous rendez tout le monde heureux ?

Uniquement les gens qui sont sensible à ce thème. En tant que porte-miroir, je joue un rôle important d'accompagnateur. Chacun peut (mais ne doit pas) faire le chemin tout seul ...

DONNÉES PERSONNELLES

Ernst Wyrsch, né le 2 avril 1961 (un Lundi de Pâques !), a grandi dans la petite auberge tenue par sa mère à Dottikon (AG). Il fit ses études à l'école hôtelière dont il est sorti avec un diplôme d'hôtelier SHV/VDH en 1990. Il est marié et père de deux enfants (19 et 21 ans).

Vie professionnelle: Directeur du «Castell» de Zuoz de 1990 à 1996, directeur de l'hôtel cinq étoiles «Belvédère» à Davos de 1996 à 2011. A partir de 2011, chargé de cours à la Glücksakademie et à la St. Galler Business School. De 1998 à 2003, président du Hockey Club Davos, depuis 2003 président d'honneur, membre du conseil d'administration de Marketing & Support AG de Lenzerheide, président du conseil d'administration de l'hôtel «Arosa Kulm», co-fondateur du Jazz-Festival «Davos sounds good» (lauréat du Prix de la culture de Davos en 2009), initiateur de semaines de randonnées Jazz & Musical, initiateur de la «Schlager-, Jass- & Wanderwoche» de Davos et président de l'Association grisonne des hôteliers HVGR (depuis janvier 2013). Conseiller auprès du Swiss Leadership Forum. Chroniqueur sur le thème du bonheur au «Glücks-post» et dans d'autres médias écrits sur le thème du leadership.



Etes-vous plus heureux aujourd'hui que vous ne l'étiez en tant qu'hôtelier-vedette?

J'ai toujours été heureux et satisfait par le passé, je le suis dans le présent et j'espère l'être encore à l'avenir.

En tant que président de l'Association des hôteliers du canton des Grisons vous êtes très lié avec l'hôtellerie grisonne. Est-ce que ce lien avec l'hôtellerie et le tourisme vous suffit?

Oui, puisque je reste président du conseil d'administration de l'Arosa Kulm et que je suis conseiller des propriétaires et des dirigeants de 3 hôtels à Klosters et d'un hôtel à Davos.

Vous n'avez jamais regretté d'être passé d'hôtelier à pourvoyeur de bonheur? Est-ce que la clientèle internationale ne vous manque pas pour être tout-à-fait heureux ?

J'ai choisi en connaissance de cause de devenir un transmetteur de connaissances, cette fonction me satisfait à 100% et mon travail de plus en plus stratégique au plan des entreprises et des associations me comble. La recherche sur le bonheur me tient également très à cœur.

Où votre périple professionnel vous conduira-t-il dans les 3 prochaines années?

En axant mon coaching sur les valeurs j'aimerais transmettre une méthode prometteuse de succès qui rende mes élèves «Kununu-Fit». Kununu est une plate-forme d'évaluation des employeurs qui veulent modifier leur style de direction dans l'entreprise.

Et votre périple privé?

Veiller à toujours avoir suffisamment de temps pour moi et à maintenir mon handicap au golf à un seul chiffre. Et être un interlocuteur toujours de bonne humeur pour ma famille.

Je suis tombé sur l'un des thèmes de vos exposés: «Moins d'efforts, plus de succès – sortir de la roue du hamster grâce à la philosophie du OUI. Comment se libérer de la roue du hamster?»

Par une prise de conscience. En essayant d'identifier dans sa propre vie les interférences étrangères. Est-ce que je mène



Sylvia et Ernst Wyrsh en compagnie de Bono, Tony Blair, Bill Gates au WEF 2008.

une vie selon mes propres valeurs ou la vie que je pense que d'autres attendent de moi ?

Avez-vous déjà été enfermé dans une roue de hamster?

Non, parce que je me pose toujours la question suivante: «COMMENT REUSSIR A FAIRE PLUS AVEC MOINS». Ce précepte m'a amené à suivre le versant le «plus facile» de la vie.

Quelles sont selon vous les causes des problèmes que connaît le tourisme suisse?

Nous nous concentrons trop sur les aspects techniques au lieu de nous soucier des clients et de l'entreprise. La notion de service doit être redéfinie. Selon moi, la première tâche d'un hôtelier ou restaurateur, c'est de «rendre les gens heureux». Si nous arrivons à retrouver la proximité avec les clients en y associant la philosophie du Oui, nous serons mieux à même de justifier notre structure de coûts élevés.

L'hôtellerie et la restauration viennent de traverser des temps difficiles et l'avenir n'est pas rose avec une avalanche de nouvelles lois et directives et un franc suisse fort. Quel est votre secret ou votre recette du bonheur pour nos membres ? Comment amener la branche du tourisme au succès en 2014?

Par un comportement fortement axé sur les clients et les valeurs. C'est quelque chose qui s'apprend.

Comment devient-on un restaurateur heureux?

Par le succès. Or, le succès n'est pas dû au hasard, il se provoque.

Que doit proposer un restaurant pour donner envie aux clients d'y entrer ?

Je m'intéresse aux gens, aux visages et pas aux concepts.

Vous avez trois possibilités:

1. Passer une journée en montagne avec l'ancien Conseiller fédéral Adolf Ogi.
2. Passer une journée à présenter Miss Suisse orientale.
3. Passer une semaine seul dans un château servi par une armée de domestiques qui réalisent tous vos vœux avant que vous ne les exprimiez.

Que choisissez-vous?

J'aimerais bien présenter Miss Suisse orientale, cela me permettrait de montrer mes compétences d'hôtelier-restaurateur. Les beautés de Davos sont souvent sous-estimées par nos concitoyens.

Si vous pouviez prendre une année sabbatique ...

... j'aimerais qu'elle passe très vite pour pouvoir revenir rapidement à ma vie de maintenant. Bref, je n'ai vraiment pas besoin ni envie d'une année sabbatique!