

„Ein bisschen Wehmut ist schon dabei“

Testzentrum im Bellevue erwies sich in mehrfacher Hinsicht als Erfolgsmodell.

Die Zeit der Pandemie war und ist nach wie vor für das Gastgewerbe nicht leicht. Ausdauer, Optimismus, Skepsis, Vorsicht und Angst gaben sich wechselnd den Staffelstab in die Hand. Was tun, wenn genau dieser droht, auf den Boden zu fallen? Eine Frage, die man sich auch im Dresdner Bellevue Hotel stellte und dessen Antwort man in dem Wort „Ideenreichtum“ fand. Krisensicher agieren heißt, bekannte und bislang bewährte Geschäftsmodelle zu überdenken, sich anzupassen und neu zu erfinden. Das Corona Schnelltest-Zentrum im Bellevue Hotel ist eines solcher Beispiele. Es wurde am 8. April in bis dato leer stehenden Veranstaltungsräumen eröffnet. Für die Durchführung der Schnelltests erklärten sich 20 Bellevue Mitarbeiter bereit. Sie wurden vom Deutschen Roten Kreuz für die fachgerechte Abnahme von Schnelltests zertifiziert und arbeiteten in drei Schichten. Das ist knapp zwei-einhalb Monate her. Rückblickend betrachtet, die beste Entscheidung. Für das Hotel, für das öffentliche Leben und – noch viel wichtiger – für die Bellevue Mitarbeiter selbst. Wir baten zwei von ihnen zum Gespräch. Yvonne Tschelzek und ihre Kollegin gehören seit knapp zwanzig Jahren als Mitarbeiterinnen zum Küchenteam, bereiten das Frühstück sowie die Desserts vor. Welche Frage wir ihnen auch stellten, sie waren einer Meinung: Die Zeit im Testzentrum war eine besondere. Warum genau, beantworteten die beiden im Interview.

Pandemie und Lockdown zwingen Hotelbetreiber in die Knie. Der Weg, die Mitarbeiter in Kurzarbeit zu schicken, war unausweichlich. Wie haben Sie das vergangene Jahr erlebt?

„Ein Wort: Wechselbad. Zum einen fehlte die gewohnte Routine, es fehlte eine Aufgabe und es fehlte das Miteinander mit den Kollegen. Man stand gefühlt auf der Stelle und die Ungewissheit, wann das ein Ende hat, schlug unfassbar stark aufs Gemüt. So schnell konnte man aber gar nicht denken, da kam schon der vergangene Sommer und mit ihm der schlagartige Tourismusboom. Das war ein Ausnahmezustand, wie wir ihn lange nicht mehr im Bellevue erlebt haben: 600 Personen beim Frühstück, Organisationsakrobatik und unfassbar große Bestellmengen. Auch wenn wir glücklich waren, dass es wieder losgeht, so war es doch ein kleiner Kulturschock, der uns umgehauen hat. Doch das Team hat angepackt und wir haben es gemeistert. Umso frustrierender war die Nachricht vom zweiten Lockdown im November 2020, der eine noch längere Zeit andauerte und einen wirklich langem Atem abforderte...“



Eingang des Corona-Schnelltestzentrums im Bilderberg Bellevue Hotel Dresden

Und dann kam die Mail von General Manager Sebastian Klink: Das Hotel eröffnet ein Testzentrum und sucht Freiwillige aus den eigenen Reihen für die Abnahme von Schnelltests. Was war das erste, was Sie beide gedacht haben?

„Eine super gute Idee! Als langjährige Mitarbeiterinnen hat es uns gefreut, dass wir die im Zuge der Corona-Beschränkungen ungenutzten Veranstaltungsräume für diesen sinnvollen Zweck nutzen. Endlich wieder ein belebteres Bellevue! Dass sich dadurch auch wieder die Möglichkeit ergab, mehr arbeiten zu können, war umso besser. Auch wenn es hieß, die sonst so üblichen Küchenutensilien gegen Corona-Teststreifen zu tauschen: Es war ein Stück Normalität in dieser unnormalen Zeit, an der man wieder teilhaben konnte. Sicherlich gab es da den einen oder anderen Zweifel. Sind wir zu so einer Tätigkeit fachlich und menschlich in der Lage? Schließlich ist Corona für viele Menschen ein sehr heikles, sensibles Thema – und die Abnahme von Schnelltests dementsprechend eine Tätigkeit, die viel Professionalität, Sicherheit und Einfühlungsvermögen erfordert. Das war für uns, die in der Küche kaum mit den Hotelgästen in Kontakt treten, eine ganz andere, aber schöne Herausforderung. Und genau das hat den Reiz, die Neugier und Vorfreude auf diese Tätigkeit ausgemacht.“

...die sich hoffentlich im Nachgang auch als berechtigt herausgestellt hat?

„Auf jeden Fall! Mal ganz abgesehen von den sogenannten Hard Skills wie der Umgang mit dem Computer und den Abrechnungssystemen, ist es allen voran die menschliche Komponente, die unsere Erinnerungen an die Zeit im Testzentrum positiv auflädt und vollkommen neue Perspektiven offenbart. Das betrifft vor allem die Kollegen, die im normalen Hotelalltag eher „im Hintergrund“ arbeiten und weniger am Gast sind. Sie haben festgestellt, was für eine Freude es macht, mit Menschen zu arbeiten. Das erleben wir aus der Küche meist nur im Rahmen unserer Stollenbackkurse, die wir im Bellevue zu Weihnachtsfeiern für Firmen anbieten.“



Corona-Schnellteststationen im Bilderberg Bellevue Hotel Dresden

Stichwort „menschliche Komponente“: Können Sie Beispiele nennen?

„Für uns war es eine besondere Erfahrung, dass man auch in einem Testzentrum seine „Stammkunden“ hat. Es gab einige Gäste, die schon nach kurzer Zeit wussten, wer von uns in welcher Schicht arbeitet und sind dann auch gezielt in diesem Zeitfenster zum Testen gekommen. Und dann das Unbezahlbare: Der Blick eines Stammgastes, der reinkommt, „seinen Lieblingstester“ erkennt und lächelt – alles erkennbar, trotz Maske. Zu den Highlights gehörte auch die Kommunikation mit einer gehörlosen Dame. Wir können alle keine Gebärdensprache, haben aber dennoch sprichwörtlich mit Händen und Füßen das Prozedere beim Testen erklären können. Das wurde sehr geschätzt. Das Ende vom Lied: Es sprach sich unter weiteren Menschen, die gehörlos sind, herum. Sie fanden alle den Weg zu uns. Wir deuten das als Zeichen von Dankbarkeit und Vertrauen. So viel Zwischenmenschlichkeit in Zeiten von Pandemie und Abstand war beeindruckend. Wir haben überaus positives Feedback erhalten und lernten schöne Facetten von „Gastgeber sein“ kennen. Und dazu gehören im Übrigen auch lustige Erlebnisse...“

...die da wären?

„Bei unseren Schnelltests war kein unangenehmer tiefer Nasen-/Rachenabstrich nötig, sondern lediglich eine Speichelprobe. Hierfür musste das Teststäbchen lediglich einige Sekunden über die Zunge gestrichen werden, also vollkommen unkompliziert. Ein Gast kam auf uns zu, um den Test durchzuführen. Wir setzen gerade an, wollten ihm erklären, wie unsere Tests zu handhaben sind, da unterbrach er uns vollkommen selbstsicher und meinte, er wisse wie es läuft. Kurzerhand steckte er sich den Speichelstab tief in die Nase, bis wir ihn mit einem Schmunzeln darauf aufmerksam machten, dass das nicht einer dieser Tests ist. Ein anderer Gast spuckte sich in die Hand, um die Speichelprobe zu nehmen (*lachen*). Sehr interessant waren auch die Geschehnisse sonntags in unserem wunderschönen Bellevue Garten, der direkt vor unserem Testzentrum lag. Ein Spaziergänger fühlte sich unbeobachtet, machte sich mit Eimer und Schaufel ans Werk und buddelte unsere Tulpen aus. Im Hotel gibt es eben immer was zu erleben.“

Zwischenmenschlich war also unter anderem auf den Umgang mit Gästen bezogen. Inwiefern hat sich der Arbeitsalltag im Testzentrum auf das Teamgefühl ausgewirkt?

„Dazu muss man wissen, dass der Mix der freiwilligen Bellevue Mitarbeiter breiter nicht hätte sein können. Hier kamen Operative und Management aller Altersgruppen zusammen, vom Azubi bis hin zum Facharbeiter. Das war sehr spannend, da jeder Fertigkeiten mitgebracht hat und wir uns untereinander perfekt ergänzt haben. Man denkt immer, es gibt Barrieren zwischen der Operative und dem Management, zwischen Jüngeren und Älteren, Erfahrenen und Einsteigern sowie zwischen einzelnen Abteilungen. Davon war nichts zu spüren, wir haben alle an einem Strang gezogen. Den einen oder anderen, mit dem man aufgrund der verschiedenen Arbeitsbereiche im normalen Hotelbetrieb kaum was zu tun hatte, lernte man besser kennen. Scheinbar etwas zurückhaltende Kollegen sind aufgrund des Umgangs mit den Gästen aufgetaut, haben Fähigkeiten an sich kennengelernt und für sich herausgefunden, was sie künftig im Bellevue verstärkt machen wollen – darunter zum Beispiel mehr in den Service gehen, einfach am Gast sein. Schon allein diese Erkenntnisse waren es wert, das Testzentrum zu eröffnen. Mal ganz abseits von den positiven Auswirkungen in betriebswirtschaftlicher Sicht für das Hotel und dem Effekt auf das öffentliche Leben. Wir sind natürlich froh, dass das Testzentrum aufgrund der niedrigen Inzidenzen nicht mehr in der Form nötig ist, aber zugegebenermaßen ist dennoch ein bisschen Wehmut dabei. Wir haben alle etwas aus dieser Zeit mitnehmen können.“

Freuen Sie beide sich jetzt wieder auf den „normalen“ Hotelbetrieb?

„Ja natürlich, schließlich ist die Leidenschaft für das Zubereiten von Süßspeisen ja nicht verfliegen. Wir freuen uns auf eine stabile Entwicklung ohne erneute Rückschläge in Form von Lockdowns und Neuinfektionen, wir freuen uns auf Geschäfts- und Freizeitreisende, wir freuen uns auf Veranstaltungen, wir freuen uns auf das echte Hotelleben im Bellevue.“

Sie sind beide schon über 20 Jahre Teil des Bellevue. Welche drei Begriffe fallen Ihnen spontan ein, wenn Sie an diese Zeit denken?

„Familiär, zu Hause und Optimismus. Und genau das ist er, der „Wir vom Bellevue“-Spirit. Die Corona-Pandemie hat dem Ganzen mit Sicherheit keinen Abbruch getan.“

