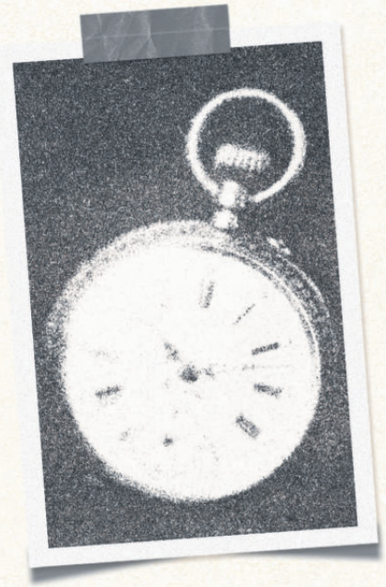
Schweizer
KMU-Tag

Schweizer KMU-Tag

KMU IM WAHN(SINN) –
ZWISCHEN ALBTRAUM
UND WIRKLICHKEIT
23. OKTOBER 2026

Verlagsbeilage vom 16. Oktober 2026

St. Galler Tagblatt • Thurgauer Zeitung • Appenzeller Zeitung • Toggenburger Tagblatt • Toggenburger Tagblatt kompakt
Wiler Zeitung • Liechtensteiner Vaterland • Werdenberger & Obertoggenburger



Aus einer Zeit, als alle gefühlt mehr Zeit hatten.

Seit 140 Jahren für Sie da.

Wir freuen uns auf Ihren
nächsten Besuch.

140 JAHRE

LABHART

CHRONOMETRIE & GOLDSCHMIEDE

Neugasse 48 | 9000 St.Gallen | chronometrie.ch

Das Programm bietet Referate, Einblicke in Start-ups und erstmals eine «KMU-Kitchen-Party». Bild: zvg

KMU im Wahn(sinn)

Am 23. Oktober 2026 geht es am Schweizer KMU-Tag um das Thema «KMU im Wahn(sinn) – zwischen Albtraum und Wirklichkeit».

St. Gallen wird erneut zum Treffpunkt der Schweizer KMU. Der KMU-Tag rückt aktuelle Herausforderungen für Klein- und Mittelunternehmen in den Fokus.

Von Butler-Pflichten bis zum Bundespräsidenten

Nach der Einführung durch Gastgeber Tobi Wolf startet Politikexperte Christoph Frei mit seinem Auftritt zu «Was uns (auch noch) erwartet: Anmerkungen zum geopolitischen Kontext». Anschliessend spricht Zita Langenstein, Expertin für alles, was mit Gastgeben zu tun hat, über die «Dienstleistung aus der Sicht eines Butlers».

Nach dem Mittagessen inspirieren junge Start-ups in der bewährten «Inspiration Session» mit ihren Geschäftsmodellen: Anna Rosenkranz mit «Health Yourself», Patrick Bürkle mit «flawa IQ» und Alexandra Allgaier mit «Studyond». Prominenter Höhepunkt des Tages wird der Auftritt von Bundespräsident Guy Parmelin am Nachmittag. Ihm folgt Reto Blum, der Einblicke in «Illusionen oder Wirklichkeit? – Was wir über uns und die Welt glauben» geben wird.

Erstmals mit «KMU-Kitchen-Party»

Erstmals findet im Anschluss an den Tagungs-Apéro die «KMU-Kitchen-Party» statt. Auf dem Olma-Areal können die Gäste des KMU-Tags den Tag entspannt ausklingen lassen. Livemusik und kulinarischer Genuss sorgen für den passenden Rahmen. Im Mittelpunkt stehen gute Gespräche und der persönliche Austausch.

Die Anmeldung für die Tagung ist kurzfristig noch über *www.registration-kmu-tag.ch/2026* möglich.

Schweizer KMU-Tag 2026 in Kürze

Thema: KMU im Wahn(sinn) – zwischen Albtraum und Wirklichkeit
Datum: Freitag, 23. Oktober 2026, 9.45 Uhr bis 17 Uhr (Workshops ab 9 Uhr)
Ort: Olma-Halle 9, St. Gallen
Referent(inn)en: Tobi Wolf, Christoph Frei, Zita Langenstein, Guy Parmelin, Reto Blum, Anna Rosenkranz, Patrick Bürkle, Alexandra Allgaier sowie Fabian Unteregger (Moderation)
Kosten: CHF 450.–, CHF 400.– für Mitglieder des Kantonalen Gewerbeverbands St. Gallen und der IHK St. Gallen-Appenzell, CHF 350.– für Mitglieder des Vereins KMU-HSG Connect

Editorial

Wahnsinn!

Wenn man an KMU denkt, denkt man normalerweise nicht an Wahn und Wahnsinn. Im Gegenteil: Mit KMU verbindet man doch eher das nüchterne Bild von kleinen, aber feinen Unternehmen, die ohne grossen Wirbel und ohne viel Aufmerksamkeit auf sich zu ziehen einen guten Job machen.

Die Wahrnehmung der KMU selbst hat sich aber geändert. Viele fühlen sich mitunter im falschen Film, wenn sie das Weltgeschehen beobachten und sich die Frage stellen müssen, wie sie sich in dieser manchmal etwas verrückt gewordenen Welt behaupten sollen.

Hier setzen wir am Schweizer KMU-Tag 2026 an: Wir wollen den KMUlern einen Tag lang die Möglichkeit bieten, sich den Stand der Dinge vor Augen zu führen. Dies durch spannende Referate von Expertinnen und Experten aus unterschiedlichen Bereichen, aber auch im persönlichen Austausch unter Gleichgesinnten.

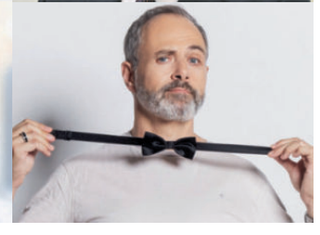
Wahnsinn muss nicht immer schlecht sein. Wir vom Schweizer KMU-Tag finden es beispielsweise wahnsinnig super, dass wir dieses Jahr einen Bundesrat als Ehrengast im Programm haben dürfen – eine echte Ehre für uns als Veranstaltende und natürlich auch ein grossartiges Signal der Schweizer Politik an alle Schweizer KMU. Die Schweizer KMU sind im Fokus der Politik in Bern, sie werden wahr- und ernst genommen.

Und das ist ja schon mal eine sehr gute Ausgangslage, um sich aus dem im Tagungstitel angesprochenen Albtraum zu befreien.

Tobi Wolf
Gastgeber
Schweizer KMU-Tag

Schweizer
KMU-Tag

KMU im Wahn(sinn) – zwischen Albtraum und Wirklichkeit



Schweizer KMU-Tag St. Gallen
23. Oktober 2026

Online-Anmeldung unter
kmu-tag.ch

Veranstalter

alea iacta

Universität St.Gallen
Schweizerisches Institut für KMU und Unternehmertum

Hauptsponsoren

ABACUS

OBT

RAIFFEISEN

swisscom

Medienpartner

TAGBLATT

Patronatskomitee

Thomas Zellweger, Direktor KMU-HSG (Präsident), Silvan Wildhaber, Präsident economiesuisse, Hans-Rudolf Früh, Ehrenpräsident des Schweizerischen Gewerbeverbandes (sgv), Fabio Regazzi, Präsident des Schweizerischen Gewerbeverbandes (sgv), Markus Bänziger, Direktor der Industrie- und Handelskammer (IHK) St. Gallen-Appenzell, Christoph Bärlocher, Präsident Kantonaler Gewerbeverband (KGV) St. Gallen.

Veranstaltende

Der Schweizer KMU-Tag 2026 wird vom Schweizerischen Institut für KMU und Unternehmertum an der Universität St. Gallen (KMU-HSG) und von der alea iacta ag veranstaltet und organisiert – unterstützt von zahlreichen treuen Sponsorinnen und Sponsoren, denen ein herzlicher Dank gilt. Weitere Informationen zu den Veranstaltenden gibt es unter:
kmu.unisg.ch
alea-iacta.ch

Nächste KMU-Tage

2027: 29. Oktober
2028: 27. Oktober
2029: 26. Oktober
2030: 25. Oktober
2031: 24. Oktober
2032: 22. Oktober
2033: 28. Oktober
2034: 27. Oktober
2035: 26. Oktober
2036: 24. Oktober

Programm vom 23. Oktober 2026

9.00–9.45 Uhr
Workshops der Sponsoren

9.00–9.45 Uhr
GV KMU-HSG Connect

9.45 Uhr
Begrüssungskaffee
für alle

10.10–10.40 Uhr
Tobi Wolf
Eröffnung der Tagung
und Vorstellung der
KMU-Tag-Studie 2026

10.45–11.15 Uhr
Christoph Frei
Inputreferat: Was uns
(auch noch) erwartet:
Anmerkungen zum
geopolitischen Kontext

11.20–11.50 Uhr
Zita Langenstein
Dienstleistung aus der
Sicht eines Butlers

11.55–13.15 Uhr
Mittagessen

13.20–14.25 Uhr
Inspiration Session

14.30–14.55 Uhr
Michel Gammenthaler
Comedy

15.00–15.25 Uhr
Pause

15.30–16.00 Uhr
Guy Parmelin
Rede des Bundespräsidenten

16.05–16.40 Uhr
Reto Blum
Illusionen oder Wirklichkeit? – Was wir über uns und die Welt glauben

16.45–16.55 Uhr
Tobi Wolf
Tagungsabschluss und
Überleitung zu Apéro und
KMU-Kitchen-Party

17.00–18.00 Uhr
Apéro

18.00–21.20 Uhr
KMU-Kitchen-Party

Moderation
Fabian Unteregger

Situationsplan

TAGBLATT

Verlagsbeilage des «St. Galler Tagblatts» in Zusammenarbeit mit der alea iacta ag. Herausgeberin: CH Regionalmedien AG. **Verleger:** Peter Wanner. **Leiter Publishing:** Thomas Wegmann. **Nutzermarkt:** Alexander Nitzsche, Michelle Pinnow **Werbemarkt:** Stephan Gartenmann, Markus Bachschmied.

Redaktion: CH Regionalmedien AG, Verlagsredaktion, Mattia Lorenzi, verlagsredaktion@chmedia.ch. **Redaktionelle Mitarbeit:** Katja Tinner, Roger Tinner (alea iacta ag). **Layout:** CH Regionalmedien AG, Verlagsgrafik. **Druck:** CH Media Print AG. **Anzeigen:** CH Regionalmedien AG, Fürstenlandstrasse 122, 9001 St. Gallen, Tel. 071 272 77 77, inserate-tagblatt@chmedia.ch.

Gemeinsame Beilage von «St. Galler Tagblatt», «Thurgauer Zeitung», «Appenzeller Zeitung», «Wiler Zeitung», «Toggenburger Tagblatt», «Toggenburger Tagblatt kompakt», «Werdenberger & Obertoggenburger» und «Liechtensteiner Vaterland».

Eine Publikation der ch media

Die Gesichter des KMU-Tags 2026

Von der Butlerin bis zum Bundespräsidenten: Diese Referierenden sorgen am 23. Oktober für facettenreiche Einblicke und neue Impulse.

Der Schweizer KMU-Tag lebt von den Persönlichkeiten auf der Bühne. Am 23. Oktober erwarten die Teilnehmenden in St. Gallen unter dem Motto «KMU und Wahn(sinn) – zwischen Albtraum und Wirklichkeit» vielfältige Perspektiven und überraschende Denkanstösse.
Zita Langenstein wirft einen besonderen Blick auf Führung, Dienstleistung und das Leben. Christoph Frei ordnet das aktuelle Weltgeschehen ein, während Bundespräsident Guy Parmelin seine Gedanken mit dem Publikum teilt. Drei Start-ups sorgen in der Inspiration Session für frische unternehmerische Impulse.

Zum Abschluss geht Reto Blum der Frage «Illusionen oder Wirklichkeit? Was wir über uns und die Welt glauben» nach – und trifft damit den Kern des diesjährigen Tagungsmottos.

Alexandra Allgaier

Dr. Alexandra Allgaier kennt Unternehmertum aus zwei Perspektiven: als Nachfolgerin eines mittelständischen Familienunternehmens im Agrarhandel und als Mitgründerin des HSG-Spin-offs «Studyond». Nach ihrer Promotion an der Universität St. Gallen bewegt sie sich an der Schnittstelle von Tradition, Innovation und Wachstum.

Tobi Wolf

Tobi Wolf, Dr., ist im St. Galler Rheintal aufgewachsen. Er ist verheiratet und Vater zweier Kinder. An der Universität St. Gallen erlangte er den Doktortitel der Wirtschaftswissenschaften. Seit seinem Studienabschluss ist er wissenschaftlicher Mitarbeiter am KMU-HSG. Zudem ist er Lehrbeauftragter und Dozent in verschiedenen Lehr- und Weiterbildungsangeboten und seit 2017 Gastgeber des Schweizer KMU-Tags. Tobi Wolf ist Mitbegründer des HSG-Spin-offs «Online-Doctor», das er bis August 2025 als CEO führte. Seit 2025 führt er das Familienunternehmen Wolf Storen AG in dritter Generation. Ausserdem ist er als Verwaltungsrat und Beirat in mehreren Unternehmen tätig.

Christoph Frei

Christoph Frei lehrt als Emeritus Staats- und Politikwissenschaften an der Universität St. Gallen. Dort promovierte er mit einer Dissertation zum politischen Realismus. Seine berufliche Laufbahn bewegt sich zwischen Wissenschaft und Praxis, von der ETH bis Sciences Po, von J. P. Morgan bis zur UBS. Arbeits- und Forschungsaufenthalte führten ihn dabei in zahlreiche Länder auf verschiedenen Kontinenten. Inhaltlich beschäftigt er sich primär mit politischer Ideengeschichte und internationaler Politik. Auch in der Lehre ist Christoph Frei erfolgreich: An der HSG hält er den Rekord an Teaching Awards und seine öffentlichen Vorlesungen gehören seit Jahren zu den bestbesuchten der Universität.

Zita Langenstein

Zita Langenstein, dipl. Butler, wollte bereits als Kind Butler werden. Mit 16 Jahren übernahm sie die Leitung ihres ersten Haushalts in Basel. Anschliessend absolvierte sie eine Berufslehre in der Gastronomie und Hotellerie. Nach mehreren Jahren Berufserfahrung besuchte sie die renommierte Ivor Spencer Butler School in London. Mit ihrer Abschlussarbeit «Royal Afternoon Tea – Swiss Style» gewann sie den ersten Preis und durfte diese anlässlich des 80. Geburtstags der Queen präsentieren. Heute führt Zita Langenstein einen Privathaushalt im Kanton Zürich, ist Expertin für exzellente Dienstleistung und war bis Mitte 2026 Leiterin Weiterbildung bei «GastroSuisse».

Reto Blum

Reto Blum hat Rechtswissenschaften studiert (lic. iur.), nennt sich selbst «Entscheidungsarchitekt» und unterstützt seit über zwanzig Jahren Unternehmerinnen, Unternehmer und KMU. Als Experte für Verhaltensökonomie berät er Unternehmen, leitet Workshops und trainiert Vertriebsmitarbeitende. Zudem doziert er an Hochschulen und tritt als Keynote-Speaker auf. Mit Live-Experimenten zeigt er, wie Menschen Entscheidungen treffen.

Patrick Bürkle

Patrick Bürkle ist CEO der «flawa iQ AG». Das Scale-up aus Flawil automatisiert die Verwaltung von Erste-Hilfe-Material in Unternehmen mit RFID-Technologie und Software. Damit bricht es einen 100-jährigen Status quo auf und wurde dafür 2026 mit zwei German Innovation Awards ausgezeichnet. Nach seinem Master an der Universität St. Gallen sammelte Bürkle über ein Jahrzehnt Erfahrung im Kundenkontakt und darin, Bedürfnisse zu verstehen. Er ist verheiratet, Vater von zwei Kindern, lebt in der Ostschweiz und ist in seiner Freizeit leidenschaftlicher Schwimmer und Taucher.

Michel Gammenthaler

Der Komiker und Zauberer Michel Gammenthaler ist in Zürich geboren. Er absolvierte eine kaufmännische Lehre in der Reisebranche, bevor er sich seiner Leidenschaft als Zauberer und Comedian zu 100 % verschrieb. Gammenthaler steht seit über 25 Jahren auf den Comedy-Bühnen, etwa am Arosa Humorfestival oder an den Oltner Kabaretttagen. Bekannt wurde er unter anderem auch durch die SRF-Sendung «Comedy aus dem Labor». Gammenthaler ist Preisträger des Salzburger Stiers und tourt aktuell mit seinem 9. Programm «IMPOSSIBLE» durch die Schweiz.

Guy Parmelin

Guy Parmelin ist Vorsteher des Eidgenössischen Departements für Wirtschaft, Bildung und Forschung (WBF). Nach der Maturität absolvierte er eine landwirtschaftliche Ausbildung, die er 1985 mit dem Eidgenössischen Meisterdiplom in Landwirtschaft und Weinbau abschloss. Seine politische Laufbahn startete Guy Parmelin im Gemeinderat von Bursins VD. Als Präsident der SVP Waadt wurde er 2003 in den Nationalrat gewählt. 2015 erfolgte die Wahl in den Bundesrat, wo er zuerst das VBS leitete und seit 2019 dem WBF vorsteht. Für das Jahr 2026 wurde er nach 2021 ein zweites Mal zum Bundespräsidenten gewählt.

Anna Rosenkranz

Anna Rosenkranz ist Gründerin und CEO von «Health Yourself». Das Unternehmen bietet Gesundheits-Checks für zu Hause an und will damit die präventive Gesundheitsversorgung vereinfachen. Heute nutzen bereits über 25'000 Menschen in der Schweiz die Angebote des Unternehmens, das unter anderem mit Versicherungsunternehmen wie KPT, CSS, Atupri und Sanitas zusammenarbeitet. Vor ihrer Gründungstätigkeit war die HSG-Absolventin in der Finanz- und Gesundheitsbranche tätig. Unternehmerisches Denken begleitet sie seit ihrer Studienzeit, unter anderem durch ihr Engagement beim Aufbau von «START Global».

Fabian Unteregger

Fabian Unteregger, Dr. med., studierte Lebensmittelwissenschaften an der ETH Zürich (Abschluss 2003) und arbeitete als Product Manager eines US-Konzerns, bevor er an der Universität Zürich Humanmedizin studierte und 2017 an der Universität Basel promovierte. Schweizweit bekannt wurde er durch «Giacobbo/Müller» und «Zum Glück ist Freitag» auf SRF 3. Der Prix-Walo-Gewinner ist Mitgründer der «Swiss Healthcare Start-ups» und des «ETH Circle». Zudem ist er als Business Angel tätig. Derzeit tourt Fabian Unteregger mit seinem Bühnenprogramm «Fachkräftemangel» durch die Schweiz. In seiner Freizeit ist er als Pilot unterwegs und hat eine ausgeprägte Schwäche für ein gutes Frühstück.

Bilder: zvg

Tagblatt-Tippspiel

Jetzt registrieren und nach jedem Spiel Tickets gewinnen!

FC St. Gallen 1879

Hier registrieren

TAGBLATT · Thurgauer Zeitung · Appenzeller Zeitung · WILER ZEITUNG · Toggenburger Tagblatt

Kooperation unter KMU

Der diesjährige OBT-Leitfaden zeigt auf, wie erfolgreiche Zusammenarbeit unter KMU gelingen kann.

Wie können sich KMU gegenseitig unterstützen, um einen beidseitigen Mehrwert zu generieren, ohne die eigene Unabhängigkeit aufzugeben? Kooperationen bieten KMU eine wirksame Möglichkeit, Grössenvorteile zu erzielen, Risiken zu teilen und Kompetenzen zu erweitern. Entscheidend für den Erfolg ist nicht der Vertrag, sondern das kooperative Mindset der beteiligten Menschen: Vertrauen, Offenheit, Respekt und die ehrliche Überzeugung, dass man gemeinsam mehr erreicht.

Verschiedene Praxisbeispiele zeigen das Potenzial für die Zusammenarbeit von KMU auf (siehe Tabelle). Die grösste Chance liegt darin, dass ein gegenseitiger Nutzen geschaffen und voneinander, respektive miteinander, gelernt werden kann.

Eine Umfrage des KMU-Instituts aus dem Jahr 2022 bestätigt, dass für KMU der Wunsch nach Wahrung der eigenen Unabhängigkeit sowie die Vermeidung der Offenlegung sensibler Daten die grössten Hindernisse für Kooperationen darstellen, deutlich vor finanziellen Restriktionen. Aus den im OBT-Leitfaden durchgeführten Experteninterviews resultieren weitere Risiken wie asymmetrischer Nutzen oder ein Wechsel in der Führung des Partnerunternehmens. Die Interviews bestätigen zudem, dass das grösste Risiko meist menschlicher Natur ist, etwa ein Vertrauensbruch oder mangelnde Loyalität. Deshalb ist es wichtig, die Eignung der Partner und Persönlichkeiten für eine erfolgreiche Kooperation zu prüfen. Häufig entstehen Partnerschaften organisch über Netzwerke. Gerade das Vertrauen untereinander ist zentral, um miteinander gute Lösungen zu finden und Herausforderungen zu meistern. Typische Konflikte bei der Zusammenarbeit können etwa unterschiedliche fachliche Anforderungen, Abwerbung von Mitarbeitenden oder kartellrechtliche Risiken sein.

Die frühzeitige Klärung der gegenseitigen Erwartungen, die Etablierung eines strukturierten und transparenten Austausches oder die Definition von Ausstiegsszenarien können dabei entgegenwirken. Denn klare Erwartungen erleichtern die Partnersuche. Ideal ist eine Zielsetzung mit hohem Nutzen, tiefen Risiken und gleichzeitig geringem Koordinationsaufwand. Die Wahl der Zusammenarbeit (horizontal, vertikal oder diagonal) und wie diese strukturiert werden soll, ist ebenso zentral. Damit eine Kooperation auch über die Zeit stabil bleibt, sollten frühzeitig klare und akzeptierte Spielregeln definiert werden:

– Was sind die gemeinsamen Ziele, Erwartungen, Rollen und Verantwortlichkeiten?
– Wie wird die Kommunikation und die Entscheidungsfindung gestaltet?
– Wie funktionieren Konfliktmanagement und Erfolgskontrolle und was sind die Ausstiegsszenarien? Es empfiehlt sich, potenzielle Konfliktpotenziale anzusprechen und den Umgang damit vorgängig zu diskutieren und festzuhalten.

Die wichtigste Spielregel zur Konfliktlösung bleibt dabei die unmittelbare, ehrliche Kommunikation auf Augenhöhe.

Hinweis:
Praktische Checklisten zur Umsetzung, konkrete Leitfragen zur Anwendung und Reflexionsfragen für die Überprüfung der persönlichen Einschätzung finden sich im OBT-Leitfaden (obt.ch/kooperationen).

Bild: zvg

Die nachfolgenden Beispiele zeigen, dass die Ausgestaltung von Kooperationen unter KMU unterschiedlich ist.

Zusammenarbeit unter Gleichen (horizontal):	Zusammenarbeit entlang der Lieferkette (vertikal):	Branchenübergreifende Zusammenarbeit (diagonal):
– Einkaufsgemeinschaften (Top-Pharm, Logista EG, Pistor) – Gemeinsame Markenauftritte (Rotpunkt Apotheken, Bade-Welten) – Arbeitsteilungen (Pikettdienst der Stadt Bern) – Projektbezogene Zusammenarbeit in einer ARGE (Wohnen im Alter, Siegershausen von Krattinger Holzbau) – Personalausleihe (Isenring Holzbau AG) – Gemeinsame Ausbildung von Lernenden (Mikrop AG, Bildungsgemeinschaft Metallbau GmbH) – Gemeinsame Durchführung von Branchenseminaren (Team 93) – Wissens- und Informationsaustausch (Branchen-Erfa-Gruppen des KMU-HSG)	– Gemeinsame Solarstromnutzung (vZEV, EVG, LEG) – Entwicklung limitierter Vorhangkollektion aus Restposten; Kreislaufansatz – Exklusive Herstellung und Vertrieb von Bier in ausgewählten Restaurants (Striker-Bier, Ribelhof Gastronomie mit Sonnenbräu) – Kostenteilung bei individueller Softwareentwicklung (EGELI Informatik AG) – Zusammenarbeit mit Start-up für die Entwicklung von Reinigungsrobotern (Wetrok AG und Honegger AG mit ETH-Spin-off Sevensense Robotics AG) – Gemeinsame Durchführung von Events (Schweizer Bautagung)	– Teilen von Equipment und/oder Infrastruktur (FarmX, Hobbywerkstatt, Coworking) – Branchenübergreifender Ausbildungsverbund (LIBS) – Zusammenarbeit von Tourismusbetrieben (FoodTrail, lokale Gewerbe-, Einkaufs- und Konsumationsgutscheine) – Zusammenarbeit von lokalem Gewerbe (Zusammenarbeit von Optiker und Sportartikelverkäufer für Sportbrillen) – Projektbezogene Zusammenarbeit in einer branchenübergreifenden ARGE (Muni Max) – Bewältigung komplexer Regulierungen (säntis packaging ag) – Branchenübergreifender Austausch (VR-Erfa-Gruppe OBT)

Immer einen Schritt voraus

Menschen lesen, Bedürfnisse erkennen, Lösungen finden: Zita Langenstein weiss, was guten Service ausmacht. Im Gespräch gibt die Butler Einblick in ihren aussergewöhnlichen Beruf.

Frau Langenstein, viele haben eine Vorstellung davon, was ein Butler macht. Doch was gehört tatsächlich zu diesem Beruf?
Zita Langenstein: Ein Butler leitet einen Privathaushalt und verantwortet viele Bereiche. Diese reichen von Organisation, Reinigung, Garten und Essensplanung bis zu Fahrten oder Reifenwechseln. Je nach Grösse arbeitet man allein oder führt ein Team. Butler arbeiten aber auch auf Kreuzfahrtschiffen und Yachten oder betreuen VIP-Gäste in Hotels. Ich selbst bin seit rund 35 Jahren als Butler tätig und war lange im Bildungsbereich der Gastronomie und Hotellerie aktiv. Seit 20 Jahren leite ich in Teilzeit einen Haushalt in Zürich. Dort beginnen bereits die Weihnachtsvorbereitungen, etwa mit Karten und Einladungen.

Sie wollten schon früh Butler werden. Wie entstand dieser Berufswunsch?
Langenstein: Ich wollte schon mit sechs Jahren Butler werden. Meine Mutter war Royalistin und träumte davon, einmal für die Queen zu kochen. Zu mir sagte sie jeweils: «Und du kommst als Butler mit.» Später führte mich mein beruflicher Weg über Privathaushalte in die Gastronomie und Hotellerie, wo ich immer sehr gerne gearbeitet habe. Die Butlerschule konnte ich allerdings erst viele Jahre später besuchen.

Die Butlerschule blieb für Sie dennoch ein Ziel. Wie verlief der Weg dorthin?
Langenstein: Während rund 20 Jahren habe ich mich immer wieder beworben und jedes Mal eine Absage erhalten. Die waren aber so freundlich formuliert, dass sie mich sogar motivierten, es wieder zu versuchen. Als Begründung hiess es etwa, ich hätte zu wenig Erfahrung. Dass hinter diesen Formulierungen auch englische Doppeldeutigkeiten steckten, verstand ich damals noch nicht. Irgendwann kontaktierte mich die Schule und teilte mir mit, dass sie nun auch Frauen aufnehmen würden. Da war ich im ersten Moment fast etwas beleidigt. Einige rieten mir damals sogar von der Ausbildung ab, weil ich bereits als Butler arbeitete und viel Berufserfahrung hatte. Ich entschied mich trotzdem dafür und bin heute sehr froh darüber.

Wann merkten Sie zum ersten Mal, dass Sie Ihren Beruf wirklich beherrschen?
Langenstein: Nach Abschluss der Ausbildung bat ich den Inhaber der Schule um einen Einsatz in einem klassischen englischen Haushalt. Dort bekam ich bereits am dritten Tag viel Verantwortung, und die Kundschaft war begeistert von meiner Arbeit. Das gab mir einen enormen Schub. Ein weiterer Höhepunkt war meine Abschlussarbeit: Damit gewann ich den ersten Preis und durfte sie Queen Elizabeth II. anlässlich ihres 80. Geburtstags persönlich servieren.

Die Ausbildung ist das eine, die Berufserfahrung das andere. Was muss ein guter Butler können, das sich nicht aus einem Lehrbuch lernen lässt?
Langenstein: Vieles kommt mit der Erfahrung. Deshalb sind gerade ältere und erfahrene Butler sehr gefragt. An der Butlerschule beschäftigt man sich intensiv mit Körpersprache, Mimik und dem Kontakt zu anderen Menschen. Mit der Zeit entwickelt man aber ein Gespür dafür, wann Diskretion gefragt ist, wie man in bestimmten Situationen reagiert und wo Grenzen verlaufen. Gerade das richtige Gefühl für Nähe und Distanz entsteht erst im Berufsalltag.

Die Arbeit als Butler richtet sich nach den Bedürfnissen der Kundschaft. Was bedeutet das für Ihre Arbeitszeiten?
Langenstein: Grundsätzlich gelten flexible Arbeitszeiten, und natürlich fallen an manchen Tagen auch Überstunden an. Inzwischen gibt es jedoch einige Familien, die am Abend oder an den Wochenenden kein Personal im Haus haben möchten.

Als Butler arbeiten Sie sehr nah an Menschen. Wie gehen Sie mit dieser Nähe und dieser Verantwortung um?
Langenstein: Das beginnt schon bei der Auftragswahl. Bei einer Anfrage schaut man genau auf die Kundschaft und ihre Bedürfnisse und überlegt, ob beispielsweise eine jüngere oder eine ältere Person besser geeignet ist. Schliesslich arbeitet ein Butler sehr eng und persönlich mit seiner Kundschaft zusammen. Umso wichtiger ist Diskretion. Mit der Zeit lernt man immer besser einzuschätzen, wann man sich bei privaten oder geschäftlichen Gesprächen zurückziehen sollte. Bei langjähriger Kundschaft geschieht das oft ganz selbstverständlich. Manchmal gibt es dafür auch ein vereinbartes Zeichen. Diese Zurückhaltung gilt auch ausserhalb der Arbeit. Jeder Mensch hat das Bedürfnis, von seinem Beruf zu erzählen. Als Butler muss man sich deshalb auch selbst schützen und darauf achten, was man preisgibt. Vertraglich ist meist festgehalten, dass wir die Namen unserer Kundschaft nicht nennen dürfen. Wenn wir von Erlebnissen erzählen, verwenden wir deshalb andere Namen. Erfahrung hilft auch im direkten Umgang mit der Kundschaft. Man lernt, Menschen auf Augenhöhe zu begegnen und auch einmal «Stopp!» zu sagen. Und wie in allen Unternehmen gilt auch bei uns: Die schwierigsten Fälle sind Chefsache.

Kundennähe ist auch für viele KMU ein zentraler Erfolgsfaktor. Wie pflegt man langjährige Kundenbeziehungen?
Langenstein: Gerade Stammkundinnen und Stammkunden haben die

«Mein Grundsatz lautet: Das Gewöhnliche aussergewöhnlich gut tun.»

Zita Langenstein
Dipl. Butler

Zita Langenstein kennt die Welt der gehobenen Dienstleistung. Bild: zvg

höchsten Erwartungen. Als Unternehmen denkt man schnell: Diese Person ist schon lange bei uns, also ist sie zufrieden. Darauf darf man sich aber nicht verlassen. Auch bei langjährigen Kundinnen und Kunden muss man die Bedürfnisse immer wieder neu abklären und versuchen, dieses kleine Quäntchen mehr herauszuholen. Denn auch ihre Bedürfnisse entwickeln sich weiter, und sie brauchen immer wieder neue Inspiration.

Und wie zeigt sich dieses kleine Quäntchen mehr bei einer guten Dienstleistung?
Langenstein: Mein Grundsatz lautet: Das Gewöhnliche aussergewöhnlich gut tun. Man muss nicht ständig alles neu erfinden. Wichtiger ist, sich immer wieder zu überlegen, was man noch etwas besser machen könnte. Das kann etwas ganz Einfaches sein: jemanden zum Auto begleiten oder einen Schirm mitgeben, wenn es regnet. Auch ein Handschlag, ein Blickkontakt und vor allem ein guter Telefonservice machen einen Unterschied. Gerade bei solchen vermeintlichen Kleinigkeiten entscheidet sich oft, wie Kundinnen und Kunden ein Unternehmen wahrnehmen. Dieser Qualitätsanspruch zeigt sich für mich auch darin, wie man mit Fehlern umgeht. Ich weiss, dass Fehler passieren können. Streng bin ich trotzdem geblieben: Mit einem «Es ist halt passiert» gebe ich mich nicht zufrieden. Entscheidend ist, daraus zu lernen und dafür zu sorgen, dass derselbe Fehler nicht nochmals passiert.

Wie finden Sie heraus, was ein Mensch braucht, wenn er seine Wünsche nicht ausdrücklich formuliert?
Langenstein: Vieles beginnt schon vor der ersten Begegnung. Als Butler versuchen wir, möglichst viel über die Bedürfnisse einer Kundin oder eines Kunden zu erfahren. In der Hotellerie reicht das vom Sicherheitsbriefing bis zur gewünschten Matratze oder zur Programmierung des Fernsehers. Dafür gibt es das sogenannte Butlerinterview, bei dem man mit dem Management einen Fragenkatalog durchgeht. Entscheidend ist aber proaktives Handeln: Ein guter Butler erfüllt nicht nur geäusserte Wünsche, sondern erkennt Bedürfnisse, bevor sie überhaupt ausgesprochen werden. Das gilt auch über den Butlerberuf hinaus. Man kann anders fragen, beobachten und recherchieren: Was kauft jemand? Was ist die Lieblingsfarbe? Oft braucht es keine grosse Geste. Vielleicht ist es nur der Tee in der Lieblingstasse. Wenn ein Mensch merkt, dass sich jemand Gedanken über ihn gemacht hat, kann das etwas Magisches haben.

Selbstvertrauen und innere Ruhe wuchsen mit der Erfahrung. Bild: zvg

Zur Person

Zita Langenstein ist diplomierte Butler und seit rund 35 Jahren in diesem Beruf tätig. Neben ihrer Arbeit in Privathaushalten war sie lange im Bildungsbereich der Gastronomie und Hotellerie aktiv. Ihr Wissen über Service und Kundenbedürfnisse gibt sie heute auch als Expertin weiter.

Und was tun Sie, wenn sich ein Wunsch kaum erfüllen lässt?
Langenstein: An der Butlerschule lernt man: Jeder Wunsch sollte erfüllt werden. In der Praxis ist das nicht immer möglich. Deshalb braucht ein guter Butler starke Kontakte und vor allem Kreativität. Ein Kunde wollte einmal im Dezember um zwei Uhr morgens frischen Egli aus dem Bodensee. Den konnte ich nicht auftreiben. Ich hatte aber einen anderen frischen Schweizer Fisch da und servierte ihm diesen, ohne zunächst zu sagen, dass es kein Egli war. Der Kunde war glücklich und bemerkte den Unterschied nicht. Im Nachhinein erklärte ich ihm offen, welche Lösung ich gefunden hatte. Natürlich gibt es auch Situationen, in denen man Nein sagen muss. Ich selbst habe eine solche aber noch nie erlebt.

Als Abschluss noch dies: Wie hat dieser Beruf Sie persönlich verändert?
Langenstein: Ich bin selbstbewusster geworden und habe eine innere Ruhe entwickelt, auf die ich oft angesprochen werde. Als junge Frau war ich sehr schüchtern. Anfangs dachte ich, das passe ganz gut zu einem diskreten Beruf. Im Alltag braucht ein Butler aber viel Selbstvertrauen. Das habe ich mit der Erfahrung gewonnen. Gleichzeitig war ich immer stolz auf meinen Beruf. Wenn ich irgendwo zu Gast war, beobachtete ich alles und suchte nach Inspiration für meine eigene Arbeit. Heute kann ich die berufliche Brille auch ablegen und es geniessen, selbst bedient zu werden. Und zu Hause brauche ich manchmal sogar ein bisschen Chaos. Das ändert sich aber, sobald ich Gäste habe. Dann möchte ich ihnen wieder höchste Qualität bieten.

Interview: Mattia Lorenzi

Ein Zeichen für die Ewigkeit

Seit 140 Jahren steht Labhart Chronometrie & Goldschmiede in St. Gallen für die Faszination besonderer Uhren und Schmuckstücke, handwerkliche Qualität und Werte, die Generationen überdauern. Diesem besonderen Jubiläum ist eine eigene Schmuckkollektion gewidmet.

Im Mittelpunkt steht ein Symbol, das die Verbindung zur Geschichte auf besondere Weise ausdrückt: die Unendlichkeit. Zwei Linien begegnen sich, fliessen ineinander und fahren ohne Anfang und Ende weiter. Ein Sinnbild für Beständigkeit, Verbundenheit und all jene kostbaren Momente, die bleiben.

Für die Jubiläumskollektion wurde eine besondere Goldlegierung gewählt, deren warmer, feiner Farbton zwischen klassischem Gelbgold und zartem Rosé schimmert: Champagnergold. Elegant und zurückhaltend, aber unverwechselbar prägt es die Schmuckstücke der Kollektion. Das Unendlichkeitszeichen findet sich in Ringen, Anhängern und Ohrschmuck wieder. Jedes Stück trägt die Idee des Jubiläums in sich: Vergangenes zu bewahren, die Gegenwart zu geniessen und mit Freude nach vorne zu blicken.

Bild: zvg

Das 140-Jahr-Jubiläum bietet nicht nur Anlass zum Feiern. Es ist auch eine Gelegenheit, den Kundinnen und Kunden zu danken, die Labhart ihr Vertrauen schenken und die Geschichte des Hauses mitgeschrieben haben. Die Jubiläumskollektion in Champagnergold verbindet diese Geschichte mit der Gegenwart und schafft Schmuckstücke, die ein persönliches Stück Unendlichkeit weitertragen. *(vred)*

LABHART Chronometrie & Goldschmiede AG
Oben an der Neugasse 48
9000 St. Gallen
071 222 50 60
info@chronometrie.ch
www.chronometrie.ch

ANZEIGE