

EIN LÄCHELN, DAS VON HERZEN KOMMT

Willkommen, Alexandra Steinmüller!

Ab dem 1. Juli 2026 liegt die Verantwortung für das Seminarhotel Kloster Kappel in neuen Händen. Nach 22 Jahren übergibt Hoteldirektor Jürgen Barth das Zepter und tritt in den wohlverdienten Ruhestand. Marketingleiterin Diana Fry hat die neue Hoteldirektorin Alexandra Steinmüller zum Gespräch getroffen.

Das Kloster Kappel hat eine lange Tradition darin, Fremde aufzunehmen, und das schon lange bevor wir den Begriff «Hospitality» kannten. Was bedeutet Gastfreundschaft für Sie persönlich?

Für mich beginnt Gastfreundschaft im allerersten Moment, nämlich in der Art, wie ein Gast begrüsst wird. Dabei spielt die Leidenschaft eine entscheidende Rolle. Wenn ein Lächeln von Herzen kommt, spüren das die Gäste sofort. Genauso wichtig ist es, die Bedürfnisse eines Menschen wahrzunehmen, noch bevor er sie ausspricht, und dann darauf einzugehen. Das ist für mich der Kern von Gastfreundschaft.

Welcher Ort, welches Buch oder welche Person hat Ihr Verständnis davon geprägt, was gute Gastfreundschaft ausmacht?

Da gibt es für mich kein einzelnes, zentrales Erlebnis, sondern eine Vielzahl von Eindrücken und Erfahrungen, die ich über die Jahre gesammelt habe. Jede Begegnung trägt etwas bei, wandert in den Erfahrungsrucksack und begleitet mich weiter. Schon als Kind haben mich Hotels fasziniert, der Wunsch, hinter die Kulissen zu schauen und zu verstehen, wie alles funktioniert. Das Palace Luzern war dann mein erster grosser, prägender Betrieb. Ein Haus mit Geschichte, mit klaren Standards, mit einer Abteilung neben der anderen. Für mich das ideale Hotel, wie man es sich vorstellt. Damals lernte ich, was es bedeutet, wenn ein Haus wirklich ein Herz hat.

Was für ein Gast sind Sie selbst, wenn Sie irgendwo einchecken? Eher jemand, der sofort den Koffer auspackt und die Kleider einräumt? Oder jemand, der erst das Badezimmer inspiziert und fotografiert?

Weder noch (lacht). Zuerst erkunde ich, was es in der Umgebung gibt. Wo lässt es sich gut essen? Welcher Ort gefällt mir besonders? Früher habe ich tatsächlich alles analysiert: Empfang, Mitarbeitende, Abläufe. Inzwischen geniesse ich es einfach. Die Déformation Professionnelle lässt sich manchmal kaum abstellen, das stimmt. Aber heute lasse ich mich lieber überraschen, als alles zu durchleuchten.

Welches kleine Detail in einem Hotel wird Ihrer Meinung nach am häufigsten übersehen und entscheidet gerade deshalb über den ganzen Aufenthalt?

Der Moment des Ankommens an der Réception ist entscheidend. Hier spielt es eine grosse Rolle, wie der Gast empfangen wird. Auch wenn gerade ein Gespräch läuft oder das Telefon besetzt ist. Ein kurzes Lächeln, ein Blickkontakt, ein Signal genügen: «Ich habe Sie gesehen, ich bin gleich bei Ihnen.» In diesem einen Augenblick entscheidet sich, ob sich ein Gast willkommen fühlt. So simpel und leider oft vernachlässigt.

Was sollen Gäste im Herbst 2027, einem Jahr nach Ihrem Antritt, begeistert von Kloster Kappel erzählen?

Ich hoffe, sie erzählen von der Herzlichkeit und davon, wie sie das Kloster Kappel entdeckt haben. Denn das ist mein erstes Ziel: Sichtbarkeit. Viele Menschen in der Region und darüber hinaus wissen gar nicht, dass man hier essen gehen kann und dass dieses Haus öffentlich zugänglich ist. Das möchte ich ändern. Wer einmal hier war, soll wiederkommen. Bis 2027 soll Kloster Kappel für die Menschen in der Region und darüber hinaus ein fester Begriff sein. Als Ort der Gastfreundschaft, der guten Küche und der besonderen Atmosphäre.

Herzlichen Dank für das Gespräch und viel Erfolg, liebe Frau Steinmüller.



Alexandra Steinmüller
Hoteldirektorin und Geschäftsführerin

Beruflicher Werdegang: Sie absolvierte die Hotelfachschule in Lausanne und sammelte danach Erfahrungen im Palace Luzern und im Château Gütsch. Anschliessend war sie im Parkhotel Vitznau tätig und übernahm die Position der Vizedirektorin im Campus Hotel Hertenstein. Zuletzt leitete sie die Hotellerie in einem Alters- und Pflegeheim.

Herkunft und Zuhause: Sie wurde in der Region Frankfurt geboren und zog mit 19 Jahren für das Studium in Lausanne in die Schweiz. Seit 2016 wohnt sie in Kappel am Albis. Das Kloster Kappel erreicht sie zu Fuss in sieben Minuten.

Eine Leidenschaft ausserhalb der Arbeit: Ihre Familie ist ihr Herzstück: Kinder, Mann, Katzen, Hund und Pferd.

Lieblingsort im Kloster Kappel: Nebst dem Klostercafé und dem Klostergarten fand sie den Schreibtisch an der Ecke in der Bibliothek sofort magisch.

Ein Satz, der Sie begleitet: «Dreams don't work unless you do.»