Datum: 18.10.2025

Aargauer Zeitung
Schweiz am Wochenende

Schweiz am Wochenende AZ / Aarau
5001 Aarau
058/ 200 58 58
https://www.schweizamwochenende.ch/

Medienart: Print
Medientyp: Tages- und Wochenmedien
Auflage: 16'235
Erscheinungsweise: wöchentlich

Seite: 10,11
Fläche: 120'992 mm²

FAMILIE WIESNER GASTRONOMIE

Auftrag: 3017989
Themen-Nr.: 571095
Referenz:
8d67c711-6952-4dd0-9471-8dbcb944adee
Ausschnitt Seite: 1/4

Print

«Ein Kompliment kann unglaublich wertvoll sein»

Jeden Monat gehen in der Schweiz 100 Restaurants in Konkurs. Neuerdings auch, weil sie kein Personal finden. Carlos Ferreira stieg vom Koch zum Gastro-Unternehmer auf. Er sagt, wieso Gäste manchmal nerven, warum das Ausbildungsniveau sinkt - und weshalb es trotzdem die schönste Branche ist.

Patrik Müller

Wir sitzen am frühen Morgen im «Colombo», gleich neben dem Bahnhof Baden. In einer Stunde öffnet das Restaurant. Unternehmer und Geschäftsführer Carlos Ferreira, 47, mag diese Zeit, die Ruhe vor dem Sturm. Aus der Küche klingt Geschirrklimpern, ein Mitarbeiter trägt Kissen durchs Lokal.

Viele Gastro-Betriebe klagen über Personalmangel, besonders im Service. Kennen Sie das auch?
CarlosFerreira: Erst seit kurzem. Ich bin seit fast 15 Jahren selbstständig, aber so herausfordernd wie jetzt war es noch nie. Ich finde zwar noch immer Personal, doch es ist schwierig geworden.
ManmussvielZeitinAuswahlund Rekrutierung investieren.

Die Auswahl an guten Leuten ist klein?
Manche glauben, im Service könne jede und jeder arbeiten - das stimmt nicht. Es ist anspruchsvoll, mental und körperlich. Das tönt banal, aber erst wer es jahrelang selber gemacht hat, kann das wirklich beurteilen.

Warum ist es gerade jetzt so schwielig geworden? Viele sind nach Corona ausgestiegen, auch weil gewisse Arbeitgeber keinen anständigen Lohn über die Entschädigung hinaus zahlten. Viele fanden Jobs mitmehrWertschätzung. Unsere Branehe hat es verpasst, die Arbeit attraktiver zu machen.

Meinen Sie: höhere Löhne? Es geht nicht primär ums Geld oder um die Arbeitszeiten. Entscheidend ist, zu zeigen, dass Gastronomie sehr viel zu bieten hat und etwas vom Schönsten ist. Früher war man stolz, in der Branehe zu arbeiten, träumte vom Auslandseinsatz. Dieser Geist ist verloren gegangen.

Also sind die Arbeitgeber schuld? Das wäre zu einfach. Viele Angestellte sagen, sie arbeiteten sehr gern in der Gastronomie. Die Gründe sind vielschichtig - manchmal liegt es auch an den Gästen (denkt nach).

Sie zögern, kritisch über Gäste zu sprechen?
(Lacht.) Wir haben tolle Stammgäste und immer wieder spannende Begegnungen. Aber j a: Es gibt Gäste, die nicht einfach sind. Das belastet das Personal. Der Umgang mit Menschen, sich abgrenzen zu können, nicht alles persönlieh zu nehmen, das kann nicht jede und nicht jeder.

Sind die Gäste seit Corona ungeduldigergeworden? Ja. Ich bin meinen treuen Gästen sehr dankbar, aber die Ansprüche sind gestiegen. Die Leute sind kritischer, einige glauben, alles besser zu wissenwohl auch wegen der sozialen Medien. Die ältere Generation ist gelassener, die jüngere anspruchsvoller.

AufTiktok istjeder Cappuccino perfekt. Hat es damit zu tun?
Vielleicht haben sie dort auch ein Video eines Caesar-Salats gesehen. Für mich gehören Sardellen hinein - auf Tiktok fehlen sie womöglich. Wenn wir dann unseren Caesar-Salat servieren, entstehen mitunter lange Diskussionen.

Sind jüngere Gäste wegen der sozialen Medien anspruchsvoller? Nicht nur deswegen. Ich verstehe, dass für Jüngere die Preise wichtig sind. Aber sie vergleichen oft mit Takeaway-Angeboten. Ein Restaurant hat andere Kosten - für Lokalität, Miete, Personal, Ware. Das wird oft vergessen.

Erzeugen Bewertungen auf Google oder TripAdvisor zusätzlichen Druck?
Ja. Über Reservationstools kommen Bewertungen von echten Gästen, das ist okay. Aber Google und TripAdvisor

Aargauer Zeitung
Schweiz am Wochenende

Schweiz am Wochenende AZ / Aarau
5001 Aarau
058/ 200 58 58
https://www.schweizamwochenende.ch/

Medienart: Print
Medientyp: Tages- und Wochenmedien
Auflage: 16'235
Erscheinungsweise: wöchentlich

Seite: 10,11
Fläche: 120'992 mm²

FAMILIE WIESNER GASTRONOMIE

Auftrag: 3017989
Themen-Nr.: 571095
Referenz:
8d67c711-6952-4dd0-9471-8dbcb944adee
Ausschnitt Seite: 2/4

Print

sind problematisch: Viele Rezensionen stammen von Leuten, die vielleicht gar nie da waren. Ich fände gut, man müsste einen Beleg vorlegen - wie in Deutschland.

Wird bei den Bewertungen manipuliert?
Es fällt schon auf, wenn ein neues Lokal in zwei Wochen 100 Bewertungen aufweist, während andere nach mehreren Jahren nur 300 haben.

Darfman einem Gast einen Wunsch abschlagen? Oder hat er immer recht?
An Wochenenden mit Brunch gibt es fast an jedem Tisch Sonderwünsche. Wir gehen immer darauf ein. Kommt der Wunsch bei der Bestellung, ist es kein Problem. Schwierig wird's, wenn der Salat schon aufdem Tisch steht und plötzlich die Sardellen stören - das erzeugt Foodwaste.

Aber das heisst: Sie erfüllen jeden Wunsch?
Wir versuchen es. Das gehört zu unserem Beruf. Am Ende soll der Gast das Restaurant glücklich verlassen. Dann kommter wieder. Glück und Wiedersehen: Das ist das Ziel.

Braucht es dafür nicht fast ein Psychologiestudium? Manchmal wäre das hilfreich (lacht). Im Prinzip reichen aber Aufmerksamkeit, Wahrnehmungsfähigkeit und Verantwortungsgefühl. Ob jemand den Teller von links oder rechts bringt, ist zweitrangig. Wichtiger ist, dass das Personal spürt, was der Gast braucht.

Und wenn etwas schiefläuft?
Verantwortung übernehmen, Ruhe bewahren, Geduld haben.

Was soll ein Gast tun, wenn er übersehen wird? Rufen?
Besser ist eine Geste oder Augenkontakt. Ein guter Mitarbeiter erkennt solehe Signale sofort. Aber wo zu wenig Personalim Einsatz ist, werden sie vielleicht übersehen. So entsteht Frust.

Wie motivieren Sie Ihr Team? Mit Zuhören und Wertschätzung. Gäste wollen oft reden, weil sie sonst niemanden haben - Mitarbeitende ebenso. Ich höre zu, zeige Interesse und sage am Ende des Tages Danke.

Was kann ein Kunde tun, um einen Beitrag zu leisten?
Viele Gäste können sich nicht vorstellen, was ein kleines Kompliment wert ist. Das kann unglaublich viel ausmachen! Leider bekommt das Personalöfters Feedback, wenn etwas nicht passt.

Wie viel Trinkgeld ist angemessen?
Meine Faustregel als Gast: mindestens 5 Prozent. Bei sehr guter Leistung von Küche und Service 10 Prozent. Und manchmal gar nichts - wenn ich mich nicht willkommen oder gut betreut fühlte. Dann sage ich das direkt: «Tut mir leid, heute gebe ich nichts.» Das ist ehrliches Feedback und bringt die Gastgeber weiter. Das wünsche ich mir auch von unseren Gästen.

Bargeld wird immer seltener. Gastro-Unternehmer Manuel Wiesner hat auf Kartenzahlung umgestellt, Trinkgeld bezahlt er wie Lohn aus. Eine gute Idee?
Ich finde nicht. Trinkgeld motiviert zusätzlich. Würden wir es zum Lohnbestandteil machen, kämen Abgaben und Steuern drauf. Ich teile die Haltung von Gastrosuisse: Trinkgeld soll spürbar extra bleiben. In meinen Lokalen teilen wir das Trinkgeld im gesamten Team auf, inklusive Küche.

Die Gäste wollen reden, die Mitarbeiter wollen reden: Wohin gehen eigentlich Sie, wenn Sie Sorgen haben?
Ich habe ein gutes Umfeld, rede mit Freunden - aus der Gastro oder anderen Branchen. Alle kämpfen mit ähnliehen Problemen. Oft spreche ich mit meinem Bruder und meiner Mami. Er arbeitet in einer ganz anderen Branehe, kämpft aber mit denselben Herausforderungen. Der Druck ist überall gestiegen.

Ist die Gastronomie ein Brennglas der Gesellschaft?
Ja. Themen wie Anstand, Geduld, Umgangsformen und Zeitdruck bündeln sich im Restaurant. Alles muss sofort gehen - am besten steht der Kaffee schon bereit, wenn man reinkommt. Das spiegelt die Gesellschaft wider.

Auch der Personalmangel ist in der Gastro sichtbarer. Das «Paradies» in Baden schloss, weil Servicepersonal fehlte.
Wer 15 «Gault-Millau»-Punkte hat, braucht qualifiziertes Personal - nicht nur in der Küche. Findet man es nicht, wird's existenziell. Es fehlt an Aus- und Weiterbildung, und viele Neue sind nicht gut genug.
Die Zahl der Konkurse von Restaurants ist in den ersten neun Monaten 2025 in der Schweiz aufeine rekordverdächtige Zahl gestiegen: 872. Das sind fast 100 pro Monat.
Ich vermute, etwa gleich viele werden jeden Monat wieder neu gegründet. Man muss ehrlich sein: Es gibt - nicht auf dem Land, aber in Städten wie Baden -zu viele Lokale. Es werden laufend neue eröffnet, vielleicht ursprünglieh als Take-away, und die Behörden kontrollieren nicht, ob die Vorgaben eingehalten werden. Wer zum Beispiel entgegen der Vorgabe keine behindertengerechte Toilette hat, spielt nicht fair. Da sollten die Behörden mehr Verantwortung übernehmen. Aber das war, im Gegensatz zum Personalproblern, schon immer so.

Hat das Ausbildungsniveau abgenommen?

Datum: 18.10.2025

Aargauer Zeitung
Schweiz am Wochenende

Schweiz am Wochenende AZ / Aarau
5001 Aarau
058/ 200 58 58
https://www.schweizamwochenende.ch/

Medienart: Print
Medientyp: Tages- und Wochenmedien
Auflage: 16'235
Erscheinungsweise: wöchentlich

Seite: 10,11
Fläche: 120'992 mm²

Auftrag: 3017989
Themen-Nr.: 571095
Referenz:
8d67c711-6952-4dd0-9471-8dbcb944adee
Ausschnitt Seite: 3/4

Print

Erwartungen und Fachwissen sind tiefer als vor 20 Jahren. Heute fehlt angehenden Köchen zum Teil das Grundwissen über Gerichte. Zu meiner Lehrzeit wäre das unvorstellbar gewesen. In der Breite ist das Niveau gesunken.

Warum? Ist es ein Wohlstandsproblem?
Man muss einen gewissen «Hunger» haben. In den I99oer-Jahren gab es mehr Bewerber als Stellen - man musste liefern. Heute ist es umgekehrt: Jeder weiss, irgendetwas findet er immer. Das dämpft Ehrgeiz und Einsatz.

Die Work-Life-Balance istwichtiger geworden. HomeofficeistAusdruck davon.
Homeoffice in der Gastro... das geht höchstens beim Inhaber (lacht). Die Prioritäten haben sich verschoben. Wenn sich nichts ändert, müssen die Gäste irgendwann selbst kochen - und serviert wird vom Roboter.

Was könnte Gastrosuisse tun? Mehr Einsatz und mehr Kanäle - nicht nur eine Kampagne. Es gab zwarAktionen wie «Host of Switzerland», um Nachwuchs zu motivieren. Aber das reicht nicht. Hilfreich wären konkrete Angebote für Fortbildungen. Ich würde den Mitgliederbeitrag erhöhen, dafür wären darin noch Kurse inklusive.

Weiterbildungsanreize?

Viele Betriebe zögern, 2000 Frankenin eine Weiterbildung zu investieren. Wenn solche Kurse im Jahresbeitrag enthalten wären, gäbe das einen Motivationsschub. Wer einen Kurs besucht, kommt inspiriert zurück und steckt andere an.

Wenn Sie nochmals jung wären: Würden Sie die Kochlehre wieder machen?
Ja. Die Lehrzeit war eine der schönsten Phasen meines Lebens. Mein Lehrmeister war Klaus Ditz vom Restaurant Latino (15 «Gault-Millau»-Punkte) im Hotel Astoria in Luzern. Er war streng, aber ein grossartiger Kommunikator. Wir lerntenjedenTagNeues. Erkonnte die Leute motivieren und zum Lachen bringen. Das hat mich geprägt. Ich habe enorm viel gelernt und bin dankbar für diese Erfahrung.

Die Branche fordert viel, auch privat. Welchen Preis zahlen Sie dafür? Man muss verzichten lernen. Ich habe über 20 Jahre keinen Fussball gespielt. Nach Corona habe ich wieder begonnen - bei den Senioren des FC Baden. Das tut gut. Als Geschäftsführer oder Unternehmer denkt man oft: Es geht nicht. Doch man muss es einfach tun, dann geht es.

Wie wurden Sie vom Angestellten zum Unternehmer?

Eines Tages sah ich in Baden beim Vorbeigehen ein leerstehendes Lokal, schrieb dem Inhaber, und so kam es ins Rollen. Mir fehlte zuerst der Mut. Den Tritt in den Hintern gab mir meine damalige Partnerin. Ohne sie hätte ich die Komfortzone wohl nicht verlassen.

Wie haben Sie es finanziell geschafft? Banken geben Gastro kaum Kredite.
Die Bank deckte vielleicht 10 Prozent der Gesamtinvestitionen ab. Ich investierte persönlich alles, was ich hatte, der Rest kam aus der Familie - und beim «Mira», meinem ersten Lokal, investierte sogar der Vermieter mit. Ich riskierte alles, war privat quasi pleite.

Und Sie haben die Familie angepumpt. Schliefen Sie noch gut? Eigentlich schon. Ichwusste: Jetztdarfich mir keinen Fehltritt leisten. Man will die Familie nicht enttäuschen, das Geld zurückzahlen.Aberwichtiger als das Finanziellewarfürmich:Wieverbessereic hdas Konzept?Wie gehe ich mitFeedbackum? Die Angst zu scheiternwar kleiner als der Wille, ein guter Gastgeber zu sein.

Nach dem «Mira» übernahmen Sie acht Jahre später das «Colombo». Wie war es da finanziell?
Es brauchte wieder eine grosse Investition, aber diesmal finanzierte die Bank rund die Hälfte. Ich hatte bewiesen, dass ich erfolgreich arbeiten kann. Das war ein gutes Gefühl, aber trotzdem alles andere als einfach.

Vom Koch zum Unternehmer Carlos Ferreira, 47, ist erfolgreicher Gastro-Unternehmer in Baden («Mira», «Colombo»). Er stieg mit der Lehre als Koch im Restaurant Latino (15 Gault-Millau-Punkte) und im Hotel Astoria in Luzern in die Branche ein. Wenige Jahre zuvor war er aus Portugal in die Schweiz gekommen. In Baden führte der diplomierte Hotelier-Restaurateur HF/SHL zuerst das «Paparazzi» im Hochhaus des «Badener Tagblatts». 2011 machte ersieh selbstständig. Heute beschäftigt er14 Mitarbeitende. Schweizweitmachte Ferreira Schlagzeilen, als er während Corona zum «Winkelried der Beizer» wurde: Er kämpfte bis vor Bundesgericht gegen die Pandemie-Ausschlussklausel der Versicherungen. Seine Freizeit verbringt er am liebsten mit Familie, Freunden, auf Reisen und mit Fussball (Seniorenteam FC Baden), (pmü)