

GriwaGroup Holding AG

Holiday apartment rental – with heart and soul and a love for detail

GriwaRent AG is an important part of the Group. Its area of expertise is the rental of holiday apartments and chalets. Managing director Susan Lerch-Stettler and her team focus particularly on the well-being of their guests.

by Dennis Rhiel

The GriwaRent AG team takes care of all customer requests with full commitment: Susan Lerch-Stettler, managing director (right), Amanda Abegglen, Sabrina Schuster, Vivienne Bosboom and Michelle Gerber (from left to right). Photos: Dennis Rhiel

Grindelwald is a popular tourist and holiday destination and attracts many enthusiastic visitors every year with its mountain panorama of the Wetterhorn, Eiger, Mönch and Jungfrau. As a result, many real estate owners have decided to make their property available to guests as holiday apartments, giving these guests the opportunity to use the various leisure and recreation facilities in and around the town. Markus Friedli founded the GriwaRent AG in 2005 in order to, as he puts it: “do something against the cold beds” in Grindelwald.

GriwaRent AG has a wide portfolio of rental properties. Whether it is a homely chalet, a luxury holiday apartment or simply a cosy apartment for an attractive price. Susan Lerch-Stettler and her team of five young and dynamic female employees advise customers in a flexible and professional manner. In doing so they set their goal to provide really relaxing holidays for their guests. The team take care of their guests right from the beginning of their stay until the end. The GriwaRent AG does not only have detailed information about the village ready for guests when they first arrive, but can also ensure the fridge is filled ready for the first breakfast. Moreover, ski and sledging passes can be organised. The new managing director explains what is most important when renting out holiday apartments and chalets.

Susan Lerch-Stettler, can you briefly introduce yourself please?

Susan Lerch-Stettler: I am Susan Lerch-Stettler, I am 42 years old and I originally come from the lake area. I came to the Bernese Oberland, to be precise to Interlaken, about 10 years ago and stayed. I graduated from the higher hotel and catering school in Thun, from there I changed into sales and completed a degree, whilst also working, to become a Swiss certified sales manager. About three and a half years ago I came to the GriwaGroup, but did not start right away at GriwaRent but at GriwaTreuhand.

High-end chalets are a speciality of the GriwaGroup.

You came to GriwaRent through hard work and willingness. How do you feel about taking over the company as managing director?

There is a great feeling of gratitude towards Markus Friedli and I have to say that I find it incredible that he is doing this. It is a huge step and an enormous accomplishment. We three managing directors are all very thankful that Markus Friedli has given us this opportunity. To be honest, if he had not given us this chance, it would be almost impossible for the three of us to put such a thing together, in this fashion and this class, by ourselves. I had already been given a lot of freedom from Markus Friedli previously and managed the company to a great extent as I saw fit. Of course, he always stood by with advice and support and this he still

does now. He always bolsters us up and is our contact person. He has given us the confidence that we can simply 'do'.

What do you think, where does this trust from Markus Friedli towards you and your colleagues come from?

Well, when talking about GriwaRent, I can say that we were very successful last year. In addition, we have certainly acquired this chance and trust over time, which is shown in the numbers. Every individual has worked very hard for the team and we have all put a lot of heart and soul into everything.

How much emphasise is put on the aspect of professionalism at GriwaRent?

We have, for example, guests checking in and out of 85 apartments during the high season – this means we can have about 400 people who pass through our office on one day. GriwaRent is a little bit like the spearhead of the group. We often deal with many different personalities and cultures. It is our aim to provide excellent service and to greet every guest accordingly, offering everyone a warm welcome. We want our guests to feel at ease. If the guests request it, we also pick them up from Zurich and organize their ski equipment - an all-round service. In addition, we accompany the guests directly to the apartment and explain everything about the apartment and facilities.

This is a very wide range of services.

We manage about 500 beds that are scattered throughout the village. It takes a lot of organization and love of detail, which my team and I wish to ensure our guest benefit from. It has to be done completely from A to Z. We are there for our guests seven days a week.

What are the next challenges for the company and what role do you play?

One big challenge is certainly that we three new managing directors have to find our path together. We have to work more closely than before. Certainly, we have worked closely but everybody had their own area. Now we are responsible for a group as a whole, in which each and every company supports and complements the others and generates a value chain. We want to use and deepen this collaboration.

GriwaGroup Holding AG

Ferienwohnungsvermietung – mit Herzblut und Liebe zum Detail

Ein wichtiges Standbein der Gruppe ist die GriwaRent AG. Ihr Spezialgebiet ist die Vermietung von Ferienwohnungen und Chalets. Geschäftsführerin Susan Lerch-Stettler und ihren Mitarbeiterinnen liegt das Wohl der Gäste besonders am Herzen.

von Dennis Rhiel

Das Team der GriwaRent AG kümmert sich mit vollem Einsatz um alle Kundenwünsche: Susan Lerch-Stettler, Geschäftsführerin (rechts), Amanda Abegglen, Sabrina Schuster, Vivienne Bosboom und Michelle Gerber (vlnr).Fotos: Dennis Rhiel

Grindelwald als touristisch beliebtes Ausflugs- und Feriendomizil lockt jedes Jahr mit seinem Bergpanorama von Wetterhorn, Eiger, Mönch und Jungfrau viele begeisterte Besucherinnen und Besucher an. Entsprechend haben sich viele Immobilienbesitzer dazu entschlossen, ihre Liegenschaft den Gästen als Ferienwohnung zur Verfügung zu stellen, damit diese die mannigfaltigen Freizeit- und Erholungsmöglichkeiten im und um den Ort nutzen können. Markus Friedli gründete im Jahr 2005 die GriwaRent AG, um, wie er sagt, «etwas gegen die kalten Betten» in Grindelwald zu unternehmen.

Die GriwaRent AG verfügt über eine vielfältige Auswahl an Mietobjekten. Sei es ein heimeliges Chalet, eine komfortable Ferienwohnung mit hohem Ausbaustandard oder einfach eine gemütliche Wohnung zu einem attraktiven Preis. Bei der Suche und Auswahl beraten Geschäftsführerin Susan Lerch-Stettler und ihr fünfköpfiges Team aus jungen und dynamischen Mitarbeiterinnen ihre Kunden flexibel, professionell und zielorientiert. Dabei haben sie das Ziel, dass sich ihre Gäste in den Ferien richtig erholen können und auch sollen. Dazu gehört es sich für das Team, dass die Kunden von Beginn ihres Aufenthalts bis zum Ende entsprechend betreut werden. Die GriwaRent AG hält nicht nur detaillierte Information über den Ort bei der Schlüsselübergabe bereit, sondern trägt auch dafür Sorge, dass auf Wunsch der Kühlschrank bereits für das erste Frühstück gefüllt ist. Zudem können auch Ski- und Schlittelpässe organisiert werden. Die neue Geschäftsführerin erzählt, was für sie das Wichtigste bei der Vermietung von Ferienwohnungen und Chalets ist.

Susan Lerch-Stettler, ein kurzer Hinweis zu Ihrer Person bitte.

Susan Lerch-Stettler: Ich bin Susan Lerch-Stettler, 42 Jahre alt, komme ursprünglich aus dem Seeland. Vor rund zehn Jahren bin ich ins Berner Oberland, genauer nach Interlaken, gekommen und auch hier geblieben. Ich habe die höhere Hotel- und Gastronomieschule in Thun absolviert, bin von dort in den Verkauf gewechselt und habe berufsbegleitend die Ausbildung zur eidgenössisch diplomierten Verkaufsleiterin abgeschlossen. Vor rund dreieinhalb Jahren bin ich zur GriwaGroup gekommen, habe allerdings nicht bei der GriwaRent angefangen, sondern bei der GriwaTreuhand.

Chalets für gehobene Ansprüche sind eine Spezialität der GriwaGroup.

Durch Fleiss und Willen sind Sie zur GriwaRent gekommen. Wie fühlen Sie sich mit der Übernahme des Unternehmens als Geschäftsführerin?

Es ist gegenüber Markus Friedli eine sehr grosse Dankbarkeit vorhanden. Und ich muss sagen, ich finde es unglaublich, dass er das macht. Das ist ein riesiger Schritt und eine sehr starke Leistung. Und wir drei Geschäftsführerinnen und Geschäftsführer sind sehr dankbar, dass Markus Friedli uns diese Möglichkeit offeriert hat. Denn seien wir mal ehrlich, wenn er uns diese Chance nicht gegeben hätte, wäre es für uns drei quasi unmöglich, so etwas in dieser Art und Weise und Kategorie selbst auf die Beine zu stellen. Ich habe schon vorher sehr viele Freiheiten von Markus Friedli bekommen und konnte das Unternehmen weitgehend so führen, wie ich das für richtig erachtet habe. Selbstverständlich stand er immer mit Rat und Tat zur Seite, das tut er übrigens bei jedem der drei neuen Geschäftsführer auch jetzt noch. Er stärkt uns immer den Rücken und ist unser Ansprechpartner. Er hat uns das Vertrauen geschenkt, dass wir einfach «machen» können.

Was glauben Sie, woher kommt dieses Vertrauen von Markus Friedli in Ihre Kollegen und Sie?

Also wenn wir von der GriwaRent reden, darf ich sagen, dass wir im vergangenen Jahr sehr erfolgreich waren. Zudem haben wir uns diese Chance und das Vertrauen sicherlich auch stückweise erarbeitet, dafür sprechen die Zahlen der vergangenen Jahre. Das ganze Team und jeder Einzelne haben sehr viel Arbeit und sehr, sehr viel Herzblut in die Sache gesteckt.

Wie gross wird bei der GriwaRent der Aspekt der Professionalität geschrieben?

Wenn wir in der Hochsaison beispielsweise Gäste haben, die in 85 Wohnungen auschecken und auch einchecken, haben wir schnell um die 400 Leute, die an einem Tag bei uns ins Büro kommen. Als GriwaRent sind wir da ein bisschen auch Speerspitze der Gruppe. Wir haben oft mit vielen verschiedenen Persönlichkeiten und anderen Kulturen zu tun. Es ist unsere Herausforderung und unser Anspruch, jeden Gast entsprechend zu bedienen und ihm ein wohliges Gefühl des Willkommenseins zu bieten. Bei uns sollen sich die Gäste geborgen fühlen. Wenn es die Gäste möchten, holen wir sie auch beispielsweise in Zürich ab und organisieren ihnen auch, wenn sie wollen, ihre Skiausrüstung. Ein Rundum-Service. Ausserdem begleiten wir die Gäste direkt mit in die Wohnung und erklären ihnen alle Gegebenheiten inklusive der Infrastruktur.

Das ist aber eine ganz schön breite Palette an Dienstleistungen.

Wir haben rund 500 Betten, die wir bewirtschaften und die im ganzen Ort verstreut sind. Ich glaube, es braucht dabei sehr viel Organisation und Liebe zum Detail, welche ich mit meinem Team den Gästen zuteil werden lassen will. Man muss das von A bis Z komplett durchziehen. Wir sind sieben Tage die Woche für unsere Gäste erreichbar.

Was sind die nächsten Herausforderungen für das Unternehmen, und welche Rolle spielen Sie dabei?

Eine grosse Herausforderung, die jetzt auf uns zukommt, ist sicherlich, dass wir drei neuen Geschäftsführerinnen und Geschäftsführer unseren Weg zusammen finden. Wir müssen jetzt enger zusammenarbeiten als vorher. Sicher, wir haben vorher auch eng zusammengearbeitet, allerdings hatte da jeder seinen eigenen Bereich. Jetzt sind wir zusammen für eine Gruppe verantwortlich, in der die einzelnen Unternehmen stark aufeinander aufbauen und eine Wertschöpfungskette generiert haben. Diese Synergieeffekte wollen wir natürlich weiterhin nutzen und auch vertiefen.