



Home > News > Travel > »Es geht nicht um Perfektion um ihrer selbst willen«: Chris K. Franzen, Bürgenstock Resort

»ES GEHT NICHT UM PERFEKTION UM IHRER SELBST WILLEN«: CHRIS K. FRANZEN, BÜRGENSTOCK RESORT

Hotel Guide 2026

Für seine Haltung und seinen Erfolg an der Spitze des »Bürgenstock Resort Lake Lucerne« wurde Chris K. Franzen von Falstaff TRAVEL zum Hotelier des Jahres gekürt. Im Interview verrät er, was exzellente Gastfreundschaft heute ausmacht.

Melek Öztürk, 01.06.2026

Vom »Grand Hyatt Muscat« im Oman bis hin zum »Waldorf Astoria Doha Lusail Resort« – und nun lenkt der gebürtige Schweizer seit zwei Jahren das »Bürgenstock Resort Lake Lucerne« – mit rund 840 Mitarbeitenden. Sein Anspruch? Gastgeber mit Herz zu sein. Falstaff TRAVEL gratuliert dem frisch gekürten Hotelier des Jahres.

Wir gratulieren zur Auszeichnung. Ihre Emotionen dazu?

Diese Auszeichnung bedeutet mir sehr viel. Sie ist für mich weniger eine persönliche Anerkennung als vielmehr ein Zeichen für das, was wir als Team

täglich leisten. Ein Haus wie das »Bürgenstock Resort« wird nicht durch eine einzelne Person geformt, sondern durch das Zusammenspiel vieler. Deshalb gehört diese Auszeichnung vor allem unserem Team – den Menschen, die diesen Ort mit Leben füllen. Was mich besonders stolz macht, ist, dass ich nach dreißig Jahren im Ausland bereits nach nur zwei Jahren zurück in der Schweiz diese Anerkennung erhalten habe.

Sie haben den Anspruch, Gastgeber mit Herz zu sein, was bedeutet das genau?

Ich bin kein General Manager. Ich bin ein Hotelier und das schon in der dritten Generation. Ich habe mich von meinem Vater und Großvater inspirieren lassen. Gastgeber mit Herz zu sein bedeutet für mich, warme und echte Begegnungen zu schaffen, für Gäste und meine Arbeitskolleg:innen. Es geht nicht um Perfektion um ihrer selbst willen, sondern um Aufmerksamkeit, Empathie und das Gespür für den richtigen Moment. Wir arbeiten mit Emotionen und möchten, dass unsere Gäste uns mit wertvollen Erinnerungen verlassen.



Was ist das Erfolgsrezept für herausragende Führung in der Hotellerie?

Führung bedeutet für mich, Orientierung zu geben und gleichzeitig Vertrauen zu schenken. Ein Hotel dieser Größe – mit rund 840 Mitarbeitenden – und Komplexität ist kein Einzelprojekt, sondern ein Zusammenspiel vieler Persönlichkeiten. Meine Tür steht immer offen, und ich ermutige die Mitarbeiter:innen, eigenständig Entscheidungen zu treffen. Wichtig ist, ein Umfeld zu schaffen, in dem Menschen ihr Potenzial entfalten können – mit klarer Richtung, gegenseitigem Respekt und einem gemeinsamen Verständnis von Qualität.

Sie haben für viele renommierte Häuser gearbeitet, welchen Stellenwert hat das »Bürgenstock Resort« für Sie?

Ich hatte das große Privileg, an vielen besonderen Orten dieser Welt arbeiten zu dürfen, und sogar eines der luxuriösesten »Waldorf Astoria Hotels« der Welt zu eröffnen. Doch das »Bürgenstock Resort« nimmt für mich eine besondere Rolle ein. Es ist nicht nur die spektakuläre Lage hoch über dem Vierwaldstättersee – es ist vor allem die Geschichte dieses Ortes und die Menschen, die ihn prägen. Es ist eine Destination, die über Jahrzehnte hinweg Persönlichkeiten aus unterschiedlichsten Bereichen angezogen hat – immer mit dem gleichen Gedanken: hier zur Ruhe zu kommen und neue Perspektiven zu gewinnen. Hier oben kann man den »Spirit of Bürgenstock« spüren. Man ist eins mit der Natur – ein wahrer Kraftort, der uns lehrt, sie zu respektieren. Gibt es etwas Gewaltigeres als die Berge, die wir vom Resort aussehen? Ich glaube nicht.



Mit welchen Herausforderungen sind Hoteliers im Luxussegment aktuell konfrontiert?

Die Anforderungen sind heute vielschichtiger denn je. Es geht darum, höchste Qualität zu liefern und gleichzeitig flexibel auf sich verändernde Erwartungen zu reagieren – sei es im Bereich Nachhaltigkeit, Technologie oder Personal. Es geht nicht mehr nur um edle Materialien, besten Marmor, das eleganteste Design, die Gäste wollen Emotionen und Erinnerungen erleben, das Leben zelebrieren und Authentizität erleben, kein Cookie Cutter Approach oder ein Disneyland in den Alpen. Gleichzeitig bleibt der Kern unverändert: Es geht um Menschen. Die größte Herausforderung – und zugleich die wichtigste Aufgabe – ist es, Teams zu stärken und eine Kultur zu schaffen, die auch in dynamischen Zeiten trägt, wo sich Gast und Mitarbeiter wohlfühlen und entfalten können.

Welche Entwicklungen erwarten Sie in der Hotellerie und wie begegnen Sie diesen in Ihrer Rolle?

Ich bin überzeugt, dass persönlicher Service, Individualität und Authentizität weiter an Bedeutung gewinnen werden. Gäste suchen keine standardisierten Erlebnisse mehr, sondern Orte mit Charakter und Haltung. Gleichzeitig wird

das Bedürfnis nach Rückzug, Ruhe und echter Entschleunigung wachsen. Unsere Aufgabe ist es, genau diese Räume zu schaffen – Orte, die nicht von der Welt abschirmen, sondern helfen, sie klarer zu sehen. Und den Gästen etwas Neues und vielleicht Unerwartetes zu zeigen. »Celebrate the Moment« ist ein zentraler Gedanke.

Sie wurden zum Hotelier des Jahres gekürt. Welchen Rat würden Sie jungen Branchenkolleg:innen geben?

Bleiben Sie neugierig und offen für neue Erfahrungen. Machen Sie Fehler – aber lernen Sie schnell, wenn etwas nicht funktioniert. Ich habe schon immer gesagt, dass Perfektion der Feind des Fortschritts ist. Und vielleicht ganz persönlich: Behalten Sie sich die Freude am Moment – denn genau das ist es, was wir auch unseren Gästen ermöglichen wollen. Suchen Sie sich zudem ein Hobby, wo sie abschalten und entspannen können. Für mich ist das Motorradfahren, eine schöne Zigarre zu genießen und über meine nächste Reise nachzudenken.
