

Massgeschneiderte Gastfreundschaft, gleichbleibende Qualität:

Vielfältigkeit ohne Kompromiss

Bei der Balance Familie AG wird Kaffee in Restaurants, Bars, Frühstücksbereichen sowie an Konferenzen und Veranstaltungen serviert. Trotz unterschiedlicher Anforderungen und Servicekonzepte soll die Qualität überall gleich bleiben. Die Schweizer Kaffeelösungen von Franke, darunter die Neue A-Linie, unterstützen die Gruppe dabei, diesen Anspruch zu erfüllen.





Individualität ist ein zentraler Bestandteil des Geschäftsmodells der Balance Familie AG. Die Schweizer Familienunternehmung betreibt fünf Hotels und die Mürset Restaurants, beschäftigt rund 600 Mitarbeitende und verleiht jedem Betrieb durch individuelle Einrichtungskonzepte und Angebote seinen eigenen Charakter.

Das Seerose Resort & Spa in Meisterschwanden zeigt, wie sich dieser Ansatz im Alltag auswirkt. Direkt am Hallwilersee gelegen, vereint es unterschiedliche Zimmerkonzepte, das Cocon Thai Spa, mehrere Restaurants, ein Strandrestaurant mit Bar sowie Seminar- und Eventbereiche. In all diesen Bereichen kommen Gäste mit Kaffee in Berührung, allerdings unter ganz unterschiedlichen Servicebedingungen.

Für Inhaber Felix Suhner ist diese Vielfalt bewusst gewollt. «Unser Ziel ist einfach: Unsere Gäste sollen glücklich nach Hause gehen.»

Die Herausforderung hinter jeder Tasse

Kaffee ist Teil dieses Versprechens, vom frühen Morgen bis zum Ende des Abendservices. Allein im Seerose Resort & Spa werden jährlich rund 90000 Kaffeegetränke zubereitet. Beim Frühstück können während Spitzenzeiten bis zu 200 Gäste gleichzeitig eintreffen, von denen viele ihre Getränke selbst zubereiten. In den Restaurants übernehmen dies die Mitarbeitenden. Bei Seminaren und Banketten kommen mobile Geräte zum Einsatz, damit sich Grup-

pen von 40 bis 50 Teilnehmenden während kurzer Pausen selbst bedienen können. Bei grösseren Veranstaltungen stellen Mitarbeitende im Hintergrund zusätzliche Kapazität bereit.

Mal ist es eine erfahrene Fachperson, mal eine Frühstücksaushilfe und mal der Gast selbst. Dennoch wird überall dieselbe Espresso- und Milchschaumqualität erwartet. Sie darf deshalb nicht davon abhängen, dass neben jeder Maschine ein ausgebildeter Barista steht. Christoph Gysi, Hotel Manager im Seerose Resort & Spa, hat früher selbst Baristas ausgebildet. Heute erlebt er, wie Personalmangel, die zunehmende



Balance Familie AG kurz porträtiert

Die familiengeführte Balance Familie AG mit Sitz in Meisterschwanden blickt auf eine Tradition seit 2007, bzw. 1977 als Grundstein mit der Seerose Resort & Spa, zurück. Zum Unternehmen von Felix und Rhéane Suhner gehören das Seerose Resort & Spa, das Bad Bubendorf Hotel, das Sonne Seehotel, das Bad Ramsach Quellhotel, das Seeblick Höhenhotel und die Mürset Restaurants. Die sechs Betriebe verfügen über individuelle Konzepte, sind jedoch durch persönliche Gastfreundschaft und einen hohen Qualitätsanspruch verbunden. Die Gruppe beschäftigt rund 600 Mitarbeitende, davon 213 am Standort Meisterschwanden.



Felix Suhner (r.), Inhaber der Balance Familie, und Hotel Manager Christoph Gysi schätzen die neue Franke A600 im Frühstücksbereich des Restaurants Cocon.

«In den verschiedenen Betrieben profitieren wir von einer intuitiven Bedienung, einer unkomplizierten Reinigung und einer konstant hohen Getränkequalität.»

Christoph Gysi, Hotel Manager im Seerose Resort & Spa.

Bedeutung von Self-Service und steigende Erwartungen an das Getränkeangebot die professionelle Kaffeezubereitung verändern.

«Self-Service wird immer wichtiger, und Hospitality-Teams müssen effizienter arbeiten», sagt Christoph Gysi. Deshalb ist er überzeugt, dass Kaffeevollautomaten sowohl für Gäste als auch für Mitarbeitende einfach zu bedienen sein müssen und gleichzeitig konstant die Espresso- und Milchschaumqualität liefern sollen, die vom Betrieb und den Gästen erwartet wird.

Konsistenz ohne Standardisierung des Gäste-erlebnisses

Für die Balance Familie bedeutet Skalierbarkeit weit mehr als die Erweiterung eines Maschinenparks. Entscheidend ist, dieselbe Getränkequalität und eine intuitive Bedienung an allen Standorten sicherzustellen und die jeweilige Lösung gleichzeitig an Menüangebot, Volumen und Servicekonzept anzupassen. Die Plattform muss für Gäste selbsterklärend sein, Mitarbeitende mit wenig Schulungsaufwand unterstützen und sich ästhetisch in Bereiche einfügen, in denen Design eine wichtige Rolle spielt. Die modulare Neue A-Linie lässt sich flexibel an unterschiedliche Anforderungen anpassen. Die serienmässige iQFlow-Technologie sorgt für eine konstant hohe Extraktionsqualität, während der neue FoamMaster Milch und Milchschaum aus Kuhmilch oder pflanzlichen Alternativen heiss oder kalt präzise zubereitet. FrankeOS ermöglicht Gästen im SelfServe Mode eine intuitive Getränkeauswahl und führt Mitarbeitende im ProServe Mode durch Aufgaben wie Nachfüllen und Reinigen.

In der Seerose kommen die Kaffeemaschinen je nach Bereich unterschiedlich zum Einsatz: Im Cocon während des Frühstücks, im Free-Flow-Strandrestaurant sowie bei Seminaren und Veranstaltungen bedienen sich die Gäste selbst. Im Restaurant Seerose, im bedienten Strandbereich und im Samui Thai bereiten die Mitarbeitenden die Kaffeegetränke zu und servieren sie.



Im bedienten Service können Mitarbeitende bestellte Kaffeespezialitäten einfach und effizient zubereiten.

Neben klassischen Kaffeespezialitäten können Gäste per Knopfdruck auch einen Matcha Latte oder einen Pink Superfood Latte auswählen. Für die wärmeren Monate wurden zusätzlich Iced-Varianten eingeführt. Dadurch kann das Resort auf veränderte Gästewünsche reagieren, ohne für jedes Getränk einen separaten manuellen Prozess einzuführen. Der Hotelmanager berichtet zudem von einer konstanten Kaffeequalität in allen Bereichen. Beschwerden über die Espressoqualität gebe es keine mehr.

Bedarfsgerechte Reinigung mit klaren Abläufen

Auch bei der Reinigung sind klare und bedarfsgerechte Abläufe entscheidend. IndividualClean verbindet die tägliche Pflege mit einer Systemreinigung, die nach rund 400 Getränken oder spätestens nach drei

Tagen durchgeführt wird. Damit orientiert sich das Reinigungsintervall an der tatsächlichen Nutzung – ein Vorteil für die Balance Familie, deren Maschinen je nach Standort und Servicebereich unterschiedlich stark ausgelastet sind. FrankeOS führt die Mitarbeitenden Schritt für Schritt durch die erforderlichen Aufgaben und unterstützt so einen einheitlichen Reinigungsstandard über die gesamte Gruppe hinweg.

«Die Maschine zeigt den Mitarbeitenden genau, was sie tun müssen», erklärt Christoph Gysi. «Dadurch wird die Reinigung einfacher und wir sparen Schulungszeit. In den verschiedenen Betrieben profitieren wir von einer intuitiven Bedienung, einer unkomplizierten Reinigung und einer konstant hohen Getränkequalität.»

Partnerschaft auf Augenhöhe

Die Balance Familie arbeitet seit 2019 mit Franke zusammen und hat die Partnerschaft inzwischen auf alle fünf Hotels und das Restaurant ausgeweitet. Heute machen Franke Maschinen rund 90 Prozent des gesamten Maschinenportfolios der Gruppe aus. Die Neue A-Linie ist bereits in vier der sechs Betriebe im Einsatz. Der schrittweise Rollout ermöglicht einen gemeinsamen Qualitätsstandard und gleichzeitig die Wahl der jeweils passenden Konfiguration. Schweizer Qualität und die Produktion in der Schweiz waren für die Wahl von Franke als Lösungsanbieter

FrankeOS führt Mitarbeitende Schritt für Schritt durch die Reinigungsaufgaben und garantiert so einen einheitlichen Standard in der gesamten Gruppe.



An der neuen A600 können Gäste ihr gewünschtes Getränk einfach und intuitiv über das Touchdisplay auswählen.

Immer häufiger fragen Gäste nach Iced-Getränken wie dem Pink Superfood Latte, der hier mit der neuen A800 zubereitet wird.



«Wir sind ein Familienunternehmen, das mit einem anderen Familienunternehmen zusammenarbeitet. Die Partnerschaft war von Anfang an ausgezeichnet. Wir erhalten schnell Unterstützung, wenn wir sie brauchen.»

Felix Suhner, Inhaber der Balance Familie AG.

ausschlaggebend. Für Felix Suhner entspricht die Schweizer Fertigung den Qualitätsansprüchen seiner familiengeführten Hotelgruppe. Neben Qualität und Herkunft spielte auch das Design eine wichtige Rolle, insbesondere in den für Gäste sichtbaren Bereichen. Felix Suhner gefällt insbesondere das neue Mahogany-Finish, während Christoph Gysi die hochwertige Optik und Präsenz der Maschinen überzeugen.

«Der wichtigste Punkt für uns war, dass Franke ein Schweizer Unternehmen ist und die Maschinen in der Schweiz produziert werden», sagt er. «Die Schweizer Qualität war ein entscheidender Faktor für unsere Wahl.»

Auch die direkte Zusammenarbeit mit dem Verkaufsteam sowie der schnelle und kompetente Support,



Felix Suhner im Gespräch mit Roger Van de Giessen, der die Balance Familie seit ihrer ersten Franke Kaffeemaschine begleitet.



Die Neue A-Linie an der Zagg erleben

Fachleute aus Hotellerie und Gastronomie können die Neue A-Linie vom 25. bis 28. Oktober an der Zagg in Luzern live erleben. In Halle 2, Stand B 2041 präsentiert Franke Coffee Systems erstmals ihre jüngste Erweiterung: die neue A400. Das vielseitige Franke Portfolio hält für unterschiedlichste Hospitality- und Servicekonzepte die passende Kaffeelösung bereit. Roger Van de Giessen und das gesamte Franke Team freuen sich auf den persönlichen Austausch mit den Besucherinnen und Besuchern.



Klassische und Neue A-Linie Seite an Seite: Gemeinsam bieten sie die nötige Kapazität, um auch zu Spitzenzeiten Getränke rasch zuzubereiten.

einschliesslich Unterstützung an Wochenenden, stärken das Vertrauen in die Partnerschaft. Die Betreuung durch Franke reicht von der persönlichen Beratung und Einführung bis zur Unterstützung im laufenden Betrieb. Bei Fragen oder Störungen erhält die Balance Familie schnelle telefonische Hilfe; bei Bedarf sind Serviceeinsätze auch am Wochenende möglich. Gerade für Hotel- und Gastronomiebetriebe mit durchgehendem Gästebetrieb ist diese verlässliche Unterstützung besonders wichtig. «Wir sind ein Familienunternehmen, das mit einem anderen Familienunternehmen zusammenarbeitet», sagt Felix Suhner. «Die Partnerschaft war von Anfang an ausgezeichnet. Wir erhalten schnell Unterstützung, wenn wir sie brauchen. Das gibt uns die Sicherheit, unser Kaffeeangebot gemeinsam mit Franke weiterzuentwickeln.»

Roger Van de Giessen, Gebietsverkaufsleiter Franke Coffee Systems, begleitet die Balance Familie bereits seit der Entscheidung für ihre erste Franke Kaffeemaschine. Für ihn besteht die Herausforderung nicht nur darin, Maschinen zu liefern, sondern ein einheitliches Kaffeeconcept über unterschiedliche Betriebsumgebungen hinweg zu unterstützen.

«Für die Balance Familie bedeutet Skalierbarkeit, einen einheitlichen Kaffeestandard über sehr unterschiedliche Standorte und Gästekontaktpunkte hinweg sicherzustellen», sagt er. «Unsere Aufgabe besteht darin, jeden Betrieb genau zu verstehen und Lösungen so zu konfigurieren, dass dieser Standard zuverlässig erreicht wird und gleichzeitig für Gäste und Mitarbeitende einfach bleibt.»

Bereit für neue Gästewünsche

Felix Suhner geht davon aus, dass sich Getränkekarten weiterentwickeln werden, weil Gäste zunehmend kalte und individuelle Kreationen wie einen Iced Matcha Latte nachfragen. Für Hotels besteht die Herausforderung darin, solche Angebote in bestehende Abläufe zu integrieren, ohne die gleichbleibende Qualität und die Effizienz im Service zu beeinträchtigen. Die modular konfigurierbare Neue A-Linie bietet dafür die nötige Flexibilität: Bis zu drei Mühlen, vier Bohnenbehälter, zwei Pulverbehälter und die Flavor Station für bis zu sechs Sirups ermöglichen eine grosse Rezeptvielfalt, während das einheitliche Bedienkonzept eine konsistente und effiziente Zubereitung unterstützt.

Die Partnerschaft zwischen der Balance Familie und Franke soll weiterwachsen. Der Inhaber Felix Suhner geht davon aus, dass die Gruppe künftig ausschliesslich auf Kaffeelösungen von Franke setzen wird.

«Unsere Aufgabe besteht darin, jeden Betrieb zu verstehen und Lösungen so zu konfigurieren, dass der gemeinsame Standard erreicht wird und die Bedienung einfach bleibt.»

Roger Van de Giessen, Gebietsverkaufsleiter Franke Coffee Systems.

Sollte die Balance Familie weitere Betriebe eröffnen, wäre Franke auch dort für ihn die erste Wahl.

«In einigen Jahren werden alle unsere Kaffeemaschinen von Franke sein», sagt er. «Und wenn wir ein weiteres Hotel eröffnen, werden dort ebenfalls Franke Maschinen stehen.»



Im neuesten Bereich des Restaurants Cocon (v.l.): Christoph Bartsch, Leiter Restauration, Felix Suhner, Inhaber und CEO, Roger Van de Giessen, Gebietsverkaufsleiter Franke Coffee Systems, Christoph Gysi, Hotel Manager, und Patrick Stampfli, Marketing, Franke Coffee Systems.



**Mehr
zum Thema**



Balance Familie AG

Seerosenstrasse 3
5616 Meisterschwanden
www.balancefamilie.ch



Franke Kaffeemaschinen AG

Franke-Strasse 9
4663 Aarburg
aline.franke.coffee