

# Luzerner Zeitung

---

**abo+** STADT LUZERN

## **Die neue «Hermitage»-Managerin Ute Dirks setzt auf flache Hierarchien und professionelle Lockerheit**

Nach Luzern kam sie erstmals vor 30 Jahren aus sportlich-privatem Interesse. Doch der See, die Berge und nun das Hotel Hermitage liessen sie nicht mehr los.

**Sandra Monika Ziegler**

15.10.2022, 05.00 Uhr

**abo+** **Exklusiv für Abonnenten**



Generalmanagerin Ute Dirks im Hotel Hermitage in Luzern.  
Bild: Roger Grütter (Luzern, 6. Oktober 2022)

Kaum in der Bar, wird der Blick frei auf See und Berge. Eine der schönsten Aussichten, die Luzern zu bieten hat. Wir stehen in der Bar des Hotels Hermitage. Nach Renovation und Führungswechsel sind die neue Generalmanagerin Ute Dirks und ihr 80-köpfiges Team bereit für die Gäste.

Das «Hermitage» belegt auf einer Buchungsplattform aktuell den Platz 9 von 71 Hotels in Luzern. Das freut Ute Dirks, trotzdem gebe es immer etwas zu verbessern. Die

Bewertungen auf den diversen Portalen werden täglich gesichtet und beantwortet. Ute Dirks: «Wir bitten aber die Gäste bereits während des Aufenthaltes, uns zu bewerten. Das ist für uns besonders wichtig, denn so können wir sofort reagieren.»

Die Norddeutsche, die ursprünglich aus Ostfriesland stammt, ist seit Juni im Haus am Vierwaldstättersee. Zuerst als Unterstützung des Teams und seit dem 1. September als Generalmanagerin und Nachfolgerin von Samuel Menti. Sie sagt: «Ich verstehe mich gut mit den Eigentümern, mir passt die Philosophie und ich kannte durch die Arbeit seit Juni das Team bereits. Es sprach also alles dafür, den Job als Generalmanagerin anzunehmen.»

#### AUCH INTERESSANT



**«Bauer, ledig, sucht...»: Babyglück bei Greta und Rolf**

abo+ 13.10.2022



**Ernst Marti ist gestorben**

12.10.2022

## Alle sollen sich einbringen können

Die Philosophie des Hauses umschreibt Ute Dirks mit einer lockeren Professionalität und flachen Hierarchien. So könne sich jede und jeder persönlich einbringen und so wertvoll für das Ganze sein. Das sei möglich, weil das Haus nicht zu einem Konzern gehöre, sondern privat geführt werde. «Das hat den Vorteil, viele Dinge ausprobieren zu können. Natürlich in Abstimmung mit den Besitzern, doch die Grenzen sind nicht so eng gesetzt.»



Der See, die Berge und die «Hermitage» lassen Ute Dirks nicht mehr los.  
Bild: Roger Grütter (Luzern, 6. Oktober 2022)

Ihren Einstieg in die Gastrobranche hatte die heute 58-Jährige als Hotelfachfrau in Hamburg im Alter von 21 Jahren. Seither ist sie der Branche treu geblieben, absolvierte eine klassische Laufbahn in diversen

renommierten Häusern und kennt deshalb ihr Business von der Pike auf. Was hat sich geändert in dieser Zeit?

**«Die Gäste haben sich verändert. Ihre Bedürfnisse sind individueller geworden. Sie wollen nicht mehr eine Nummer sein, sondern ein Einzelmensch und als dieser erkannt und behandelt werden.»**

Punkto Mitarbeitende habe es ebenfalls einen Wandel gegeben: Die Teams möchten keine Anweisungen, sondern mitgestalten und mitbestimmen, ihre Persönlichkeit ausleben und nicht nur ausführen. Hier sei entsprechende Kommunikation gefordert.

### Über das Hotel Hermitage



Das Vier-Sterne-plus-Haus am Vierwaldstättersee wurde 1907 als Hotel-Pension Hermitage eröffnet. Nach mehrere Um- und Anbauten hat es heute 68 Zimmer à 35 und eine Suite à 64 Quadratmeter. Die Umgestaltung trägt die [Handschrift von Herzog & de Meuron](#). Zum Haus gehören Restaurant, Terrasse, Beach Club und Bar.

---

Das «Hermitage» sei ein Lifestyle-Haus in der Vier-Sterne-plus-Kategorie, so Dirks und fügt an: «Angesprochen werden Heimische wie Individualtouristen. Die Küche ist nicht typisch schweizerisch und kommt ohne Röstli aus, dafür gibt es

das Cordon bleu mit einem internationalen Twist.» Das heisst, Kräuter- und Gewürzkomponenten kommen zum Einsatz. Die Küche unter Küchenchef Andreas Knöchel bietet ganztags Gerichte an. In den Wintermonaten wird auf der gedeckten Terrasse Fondue chinoise serviert.

Luzern lernte Dirks vor 30 Jahren als Touristin kennen. Damals war sie wegen der Ruderregatta am Rotsee angereist. Bei späteren Besuchen lernte sie auch den Vierwaldstättersee kennen. Gut erinnert sie sich an den Kapellbrücke-Brand, das habe selbst sie emotional sehr berührt. Die Faszination blieb, sie kehrte immer wieder an den Vierwaldstättersee zurück und wurde nun im «Hermitage» sesshaft.

#### HOTELLERIE

### **Führungswechsel im «Hermitage»: Ute Dirks übernimmt die Leitung des Luzerner Luxushotels**

15.09.2022



#### **abo+** LUZERNER HOTELLERIE

### **Direktor verlässt «Hermitage» mitten im grössten Ausbauprojekt - was ist da los?**

Roman Hodel · 17.06.2022



Copyright © Luzerner Zeitung. Alle Rechte vorbehalten. Eine Weiterverarbeitung, Wiederveröffentlichung oder dauerhafte Speicherung zu gewerblichen oder anderen Zwecken ohne vorherige ausdrückliche Erlaubnis von Luzerner Zeitung ist nicht gestattet.