

## Im Westen viel Neues...

Hallo miteinander

Was ist alles so passiert seit unserem letzten Bericht, welcher ja auch schon eine seehhhr laaaange Zeit zurueck liegt? Ja, die Zeit vergeht sehr schnell - die Tage fliegen an einem vorbei und schon sind wir **etwas mehr als** 3 Monate in Moab. Mit diesem Bericht habe ich vor einigen Wochen begonnen und musste ihn dadurch immer wieder aendern - nun war es endlich an der Zeit diesen mal abzusenden.

Bevor ich es vergesse, ich habe eine kleine private Homepage mit Fotos, Videos und einem Forum eingerichtet. Viel Spass und auf ein fleissiges Schreiben im Forum:

[www.incainn.com/privat.htm](http://www.incainn.com/privat.htm)

### Was haben wir so gemacht...

Die Umbauarbeiten in unserem Wohnraum und vorallem in der Kueche konnten wir mehrheitlich abschliessen, bevor die Saison so richtig losging. Das war auch gut so, denn seit Anfangs Maerz sind wir sehr gut gebucht und haetten kaum mehr Zeit fuer private Umbauten. Ja, wir haben alle wichtigen Dinge erledigen koennen, um das Motel zu eroeffnen und den Betrieb zu starten. Es hat viel Muehe und Schweiss gekostet, bis wir alle Behoerdengaenge in der korrekten Reihenfolge erledigt hatten und in letzter Minute hat es auch mit der Bank mit dem Kreditkarten-Terminal noch geklappt. So konnten wir von "Closed" auf "Open" umstellen und hatten in den ersten 2 Wochen ein paar Gaeste (6 - 8 Zimmer pro Nacht) - geradezu ideal um uns einzuarbeiten. Wir sehnten uns aber nach mehr Betrieb... Wir hatten also alle Meilensteine (erinnert Ihr Euch an meine Folienpraesentation...) bis auf die Personalsuche erreichen koennen. Aber dazu spaeter mehr... Der Start war also ein voller Erfolg.

Seit einer Woche vor Ostern sind wir oft voll ausgebucht und bis Ende Mai steht es sehr gut mit den Reservationen. Im Moment liegen wir ca. 25 % ueber dem Vorjahresumsatz - ist aber noch zu frueh um daraus wirklich einen Ausblick auf das Ganze Jahr zu wagen! Dies liegt sicherlich einerseits an der neu erstellten Website, dem tiefen \$-Kurs und unserem verkaeuferischen Flair bei „walk-in“ Kunden. Daniela faehrt nun jede Woche 1 x nach Grand Junction fuer Einkaeufe. Das sind dann 1 1/2 Stunden hin, 1 Stunde einkaufen, 1 1/2 Stunden zurueck. Dies darf sie nun auch offiziell und auch noch nach 6 Monaten... denn sowohl Daniela als auch ich haben die Fahrpruefung bestanden und sind nun beide "stolze" Besitzer einer Utah Driver's license. Mein Highlight ist ein einstuendiger Einkauf im Hardware-Store im Moab alle 2 oder 3 Tage fuer Reparaturmaterial fuer unsere Santiaeren Anlagen oder sonstige Reparaturen. Oder alle zwei

Wochen zur Bank (Well's Fargo) um die nur noch vereinzelt vorkommenden Barzahlungen einzuzahlen. Das ist unterhaltsam, denn jedesmal wenn ich die Bank betrete werde ich sofort vom Filialleiter sowie der für Business Banking zuständigen Beraterin begrüsst – ja sie stehen auf und verlassen ihr Kabaeuschen um Hallo zu sagen. Bis jetzt bin ich – ausser mit den Gebühren (Banken...) zufrieden. Der Zahlungsverkehr ist ganz anders als in der Schweiz. Wenn man sich aber daran gewöhnt hat und Online-Banking richtig nutzt eine hervorragende und sehr effiziente Sache.

Fuer die Pool-Saison waere ich auch bereit - habe den 2-taegigen, doch recht anspruchsvollen Poolkurs absolviert und die Abschlusspruefung bestanden. Insbesondere die korrekte Wasserbalance und -Chemie aufrechtzuerhalten scheint doch noch recht kritisch zu sein. Nun muesste ich nur noch Zeit haben, den Pool zu reparieren, mit Wasser zu fuellen und fuer die Saison vorzubereiten. Habe also ein neues Projekt mit einem festen Milestone, denn irgendwann können wir die Ausrede „es ist noch zu kalt um den Pool zu öffnen“ nicht mehr bringen, denn die Temperaturen liegen bereits jetzt zwischen 22 und 28 Grad. Geregnet hat es diesen Monat glaube ich 1 oder zwei Tage... (aber heftig).

So weit so gut also. Wir haben uns mit dem Motel-Alltag gut eingelebt und zurechtgefunden. Einer unserer noch nicht erreichter Meilensteine ist die Personalsuche. Diese macht uns schon sehr zu schaffen und ist die Hauptursache, dass noch weit von einer ausgeglichener Life-Work-Balance entfernt sind. Einen Mitarbeiter mussten wir nach gut einer Woche (nachdem er den ersten Lohn erhalten hatte) infolge uebermaessigen Alokoholkonsums fristlos kuendigen und alle Zimmer nochmals nachreinigen und Gechmacks-neutralisieren. Eine weitere war eines morgens nicht mehr erschienen – wir vermuteten, dass sie im Knast war. Wir lagen nicht so weit weg – nicht sie sondern ihre Tochter. Wir hatten sie nach 3 Tagen anrufen und aufgefordert ihren letzten Pay-Check abzuholen und den Schluessel zurueckzubringen, was sie dann zum Glueck auch gemacht hatte. Unsere 3. Angestellte haben wir nun seit rund 5 Wochen undoftmals kommt sie auch dann zur Arbeit wie es abgemacht wurde. Doch an Wochendenden mit gutem Wetter und Sonnenschein gibt es wohl hier in Moab eine ansteckende Krankheit (wir nennen sie mal "Solaris Repetitis"), welche das Arbeiten offenbar unmoeglich macht. Nur hier beginnt das Wochenende bereits am Donnerstag-Abend und dauert oft bis Montag-Abend... Letzte Woche haben wir endlich jemanden fuer die Reception (und Aushilfe fuer Housekeeping) einstellen koennen. Da sie nicht aus Moab ist, aber mit ihrem Freund nach Moab zieht (er hat hier einen guten Job bei einem neu entdeckten Oel- und Erdgasvorkommen), hoffen wir auf eine vernuenftige Arbeitskraft, sodass wir unserem Ziel, mal fuer ein paar Stunden wegzugehen fuer ein gemuetliches Pick-Nick oder gemeinsamer Einkaufsausflug nach Grand Junction naeher zu kommen. Eine weitere Housekeeperin haben wir gestern eingestellt und bin gespannt, ob sie heute wie abgemacht zur Arbeit kommt - das waere dann die zweite von drei notwendigen Housekeepers. Im Moment liegt es nicht an unseren Finanzen (oder allfaelligem Anstellungsstop...), dass wir zu

wenige Angestellte haben, sondern dass wir einfach keine finden, sie nicht arbeiten wollen oder überhaupt nicht für Reinigungsarbeiten geeignet sind.

### **Wie geht es uns?**

Es waere gelogen, wenn wir schreiben wuerden, dass alles bestens ist und wir uns hier so richtig wohl fühlen. Gesundheitlich geht es uns aber sehr gut und fuer Heimweh haben wir kaum Zeit. Wir haben uns langsam an den Tagesablauf (welcher jeden Tag wieder anders ist) gewoehnt. Mit der Sprache haben wir keine grosse Muehe und koennen uns gut verstaendigen. Auch Daniela's Bedenken und Aengste mit den Gaesten, etc. zu kommunizieren hat sie ueberwunden und sich in den ersten Monaten bravoroos gemeistert. Vivian wird immer aktiver und sie ist im grossen und ganzen sehr zufrieden und macht einen gluecklichen Eindruck. In der Nacht schlaeft sie allerdings seit ihrem 3-Tages-Fieber nicht mehr immer durch, sodass Daniela 1 - 3 aufstehen muss, um sie zu stillen. Vielleicht auch, weil sie gerade wieder am Zahnen ist (drei der oberen Zaehne sind im Anmarsch...)

ZweiDinge beschaeftigen uns immer wieder und immer mehr. Einerseits die Personalsituation – haben dazu ja oben schon einiges geschildert... Es ist sehr schwierig ueberhaupt Mitarbeiter zu finden und noch viel schwieriger ist es, Mitarbeiter zu finden welche zuverlaessig sind und dann arbeiten kommen, wie man es vereinbart hat. Wir haben zwar seit Mitte Maerz eine Housekeeperin die ihre Arbeit mehr oder weniger erledigt (staendige Qualitaetsueberpruefungen unerlaesslich - da kommen mir die UBS-Zeiten mit den quartalsmaessigen Qualitaetskontrollen auf sehr hohem Niveau wieder in den Sinn..) aber da wir so gut gebucht sind, muessen Daniela und ich fast jeden Tag ebenfalls Zimmer reinigen und am Wochenende - danke der hohen Zuverlaessigkeit unseres Personals - sitzen wir oft alleine da mit 22 Zimmern, welche gereinigt werden muessen. Das heisst dann um 06:00 Uhr aufstehen, Fruehstueck vorbereiten und immer wieder auffuellen, Gaeste betreuen, Gaeste auschecken und sofort in die Zimmer die Bettwaesche holen, damit sie gewaschen werden kann. Sobald das erste Zimmer frei ist, beginnt Daniela mit der Zimmerreinigung. Waehrend und nach dem Ende der Fruehstueckszeit bin ich voll mit dem holen der Bettwaesche und Handtuecher und dem Waschen/Trocknen beschaeftigt. Sobald die Bettwaesche von einigen Zimmern fertig ist, beginne ich mit den Betten wieder anzuziehen. Das geht dann mit einer halbstuendigen Mittagspause so bis 16:00 Uhr und dann warten noch Berge von Handtuechern, welche gewaschen, getrocknet und zusammengelegt werden wollen und gleichzeitig checken die ersten Gäste bereits wieder ein. Da kommen im Tag so ca. 20 bis 25 Maschinen voll Waesche zusammen. Vivian schlaeft zwischendurch, dann kommt sie mit in die Zimmer oder sitzt eine Weile in ihrem Stuehlchen - alles immer so lange sie zufrieden ist und wir uns um die Zimmer kuemmer koennen. Dann Abendessen - immer wieder unterbrochen von Telefonanrufen oder Gaesten welche einchecken oder Eis haben wollen. Um

22:00 schliessen wir die Reception und um 23:30 Uhr klingelt dann das letzte Mal das Telefon...

Andererseits sind wir im Moment "festgekettet" und haben eigentlich keine Minute wirklich unsere Ruhe oder koennen Zeit miteinander verbringen und geniessen. Jeden Moment kann das Telefon klingeln oder wieder ein Gast in der Reception stehen und etwas wollen, meistens dann wenn wir uns gerade hinsetzen und essen wollen - nun gut, dafuer sind wir ja auch da und es macht schon grossen Spass, die Gaeste zu bedienen - das waere alles okay. Aber wir finden im Moment keine Zeit (und Raum) fuereinander als Familie und/oder als Ehepaar. Die Personalsituation scheint sich jedoch wie weiter oben geschrieben zu bessern, sodass wir etwas mehr Zeit und vorallem mal - auch wenn nur eine kurze - Auszeit als Familie nehmen koennen. Wir arbeiten hart daran, dieses kleine Ziel zu erreichen – einfach 1 x mal in der Woche einen stuendigen Spaziergang oder kleinen Pick-Nick Ausflug zu unternehmen. Im Moment habe ich das Gefuehl, dass wir davon nicht mehr weit entfernt sind und dies motiviert sehr. Wir beginnen nun auch unsere Ferienplaene fuer den Winter... Wir motivieren uns derzeit mit der Hoffnung auf eine bessere Personalsituation und somit etwas Zeit als Familie. Natuerlich motiviert auch der positive Geschaefitgang und natuerlich vor allem das taegliche Laecheln von Vivian.

Liebe Gruesse aus Moab,  
Markus, Daniela, Vivian