



GESCHÄFTSBERICHT 2015

PILATUS-BAHNEN AG





BRUNO THÜRIG,
VERWALTUNGSRATSPRÄSIDENT

NEUE STRATEGIE STEHT – DER UMSETZUNGS-PROZESS IST BEREITS EINGELEITET.

Als neuer Verwaltungsratspräsident hat er den Pilatus von allen Seiten kennengelernt: Bruno Thürig. Er besuchte die unterschiedlichsten Bereiche und machte sich sein eigenes Bild vom Betrieb. Dabei hat er erfreut festgestellt, wie stark die Identifikation der Mitarbeitenden mit dem Arbeitgeber Pilatus-Bahnen ist. Bruno Thürig beantwortet eine Reihe von Fragen und zeigt auf, warum er auf 2132 Metern über Meer zuversichtlich in die Zukunft blickt.

Seit der letzten Generalversammlung sind Sie als Präsident der Pilatus-Bahnen im Einsatz. Haben Sie sich gut eingelebt?
Viel Zeit zum Einleben stand nicht zur Verfügung. Mein Vorgänger wünschte mir nach meiner Wahl viel Arbeit und wir – Verwaltungsrat, Geschäftsleitung und die Mitarbeitenden der Pilatus-Bahnen – haben im letzten Jahr tatsächlich viel und intensiv gearbeitet. Entsprechend dürfen wir auch auf ein sehr gutes Geschäftsjahr zurückblicken.

Womit haben Sie sich konkret beschäftigt? Was waren Ihre zentralen Handlungsfelder im letzten Jahr?

Als neuer Verwaltungsratspräsident durfte ich ein sehr gut funktionierendes Unternehmen mit hervorragend durchdachter, weitgehend neuer Infrastruktur und – dies ist mir besonders wichtig – einer tollen Frau- beziehungsweise Mannschaft übernehmen. Die zentrale Aufgabe bestand und besteht nun auch in naher Zukunft darin, diese bereitgestellten Anlagen optimal zu bewirtschaften. Zu diesem Zweck haben wir bereits anfangs 2015 einen intensiven Strategieprozess eingeleitet. Dabei durfte ich in sehr enger Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung diesen Prozess führen. Die neue Strategie 2015+ der Pilatus-Bahnen ist zwischenzeitlich im Verwaltungsrat verabschiedet worden – und nun sind wir an der Umsetzung.

Lassen Sie sich in die Karten blicken: Welches sind die wichtigsten Aspekte Ihrer neuen Strategie? Was wird anders?

Das Unternehmen PILATUS-BAHNEN AG ist seit Jahren sehr erfolgreich unterwegs. Vieles, was bisher gemacht wurde, wird auch weiterhin richtig sein. Es gibt aber einige Baustellen, an denen wir noch arbeiten und wo wir uns eindeutig verbessern können. Gerade die bestens positionierte Infrastruktur auf dem Berg fordert uns ausserordentlich. Wie können wir das Bijou auf dem Berg ökonomisch nutzen, ohne unsere Grundsätze der naturnahen Bewirtschaftung und insbesondere des nachhaltigen Tourismus aufgeben zu müssen?

Unser stärkstes Verkaufsargument, die Zahnradbahn, ist zwischenzeitlich doch leicht in die Jahre gekommen. Der Erhalt der Infrastruktur und die Bewältigung der täglichen Herausforderungen fallen dieser «alten Dame» nicht mehr ganz leicht. Eine Pensionierung steht aber nicht zur Diskussion. Es ist nun unsere Aufgabe, die steilste Zahnradbahn der Welt in eine nachhaltige Zukunft zu führen und trotzdem zu gewährleisten, dass unsere Kundinnen und Kunden den Berg sicher und zeitgerecht erreichen können.

«Die Pilatus-Bahnen sind – trotz grosser Herausforderungen im Tourismus – bereit, die Zukunft erfolgreich zu prästieren.»

Hat das vergangene Jahr als Präsident bei den Pilatus-Bahnen nur Arbeit gebracht oder hatten Sie auch Erfolgserlebnisse?

Jede Menge sogar. Gerade der intensive Austausch mit der Geschäftsleitung im Rahmen des Strategieprozesses, aber auch die vielen Kontakte mit den Kaderverantwortlichen und den Mitarbeitenden der Pilatus-Bahnen haben mir aufgezeigt, wie engagiert alle jeden Tag für unsere Kundinnen und Kunden ans Werk gehen. Zudem ist die Identifikation mit dem Unternehmen ausserordentlich hoch. Der Einblick in die Werkstatt der Zahnradbahn, der Kontakt mit den Triebwagenführern, ein Besuch im Steuerhaus des Dragon Ride, die Teilnahme an Veranstaltungen im Queen Victoria Saal, die Bergungsübung der Gondelbahn oder schlicht das Bewältigen der Arbeit im Verwaltungsrat haben mir deutlich gemacht, dass die Pilatus-Bahnen bereit sind. Bereit, trotz grosser Herausforderungen im Tourismus, die Zukunft zu prästieren.

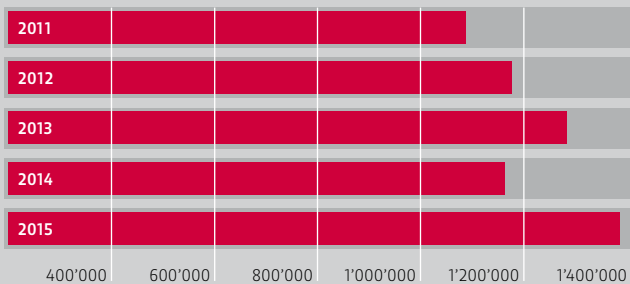
Der Pilatus ist für Touristinnen und Touristen aus aller Welt ein Anziehungspunkt. Was fasziniert Sie persönlich am Berg?

Seit frühester Kindheit ist der Pilatus für mich als Krienser Ausflugsziel Nummer eins. Sei es, um zu wandern, zu biken, zu schlitteln, früher um Ski zu fahren oder um Feste zu feiern – das Angebot auf dem Luzerner Hausberg deckt die unterschiedlichsten Bedürfnisse ab. Zudem ist einmalig, wie nah hier das alpine Umfeld und die Stadt Luzern beieinander liegen. Damit fasziniert der Pilatus nicht nur mich als Einheimischen, sondern auch die Touristinnen und Touristen, die sich von unserem Drachenberg magisch angezogen fühlen.

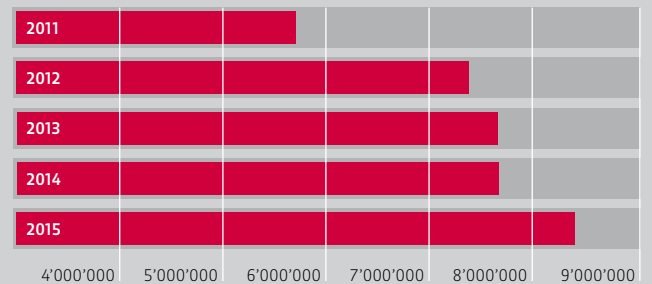
GÄSTEZAHLEN

	2015	2014	2013	2012	2011
GÄSTE					
Total Gäste am Pilatus (Ersteintritte)	688'143	637'861	622'967	586'662	575'866
davon auf den Pilatus beförderte Gäste	474'854	433'560	436'725	405'142	373'040
FREQUENZEN					
Gondelbahn Kriens–Fräkmüntegg (LKF)	1'390'644	1'167'539	1'287'071	1'180'138	1'090'330
Luftseilbahn Fräkmüntegg–Pilatus (LFP)	538'347	416'688	506'492	459'702	389'248
Zahnradbahn Alpnachstad–Pilatus (PB)	409'520	444'425	357'162	345'550	350'341
Total Frequenzen	2'338'511	2'028'652	2'150'725	1'985'390	1'829'919

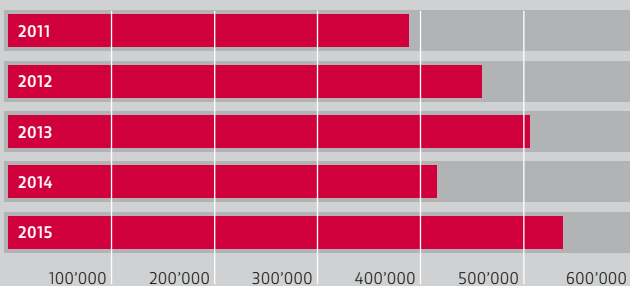
Frequenzen Gondelbahn Kriens–Fräkmüntegg



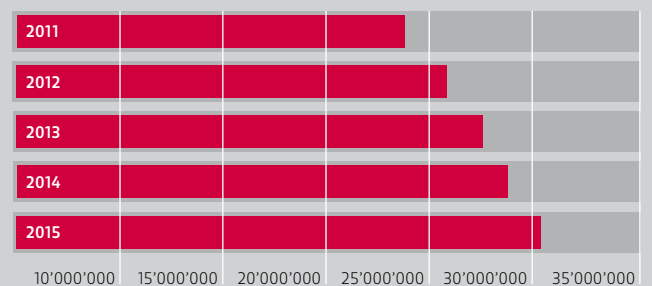
Cashflow



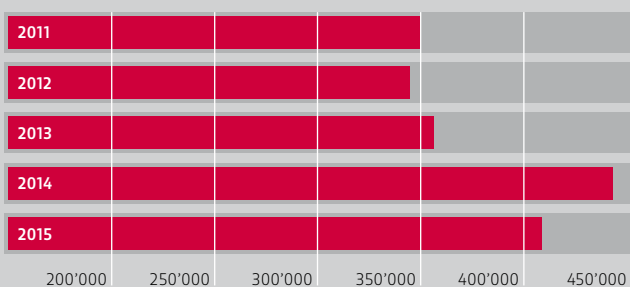
Frequenzen Luftseilbahn Fräkmüntegg–Pilatus



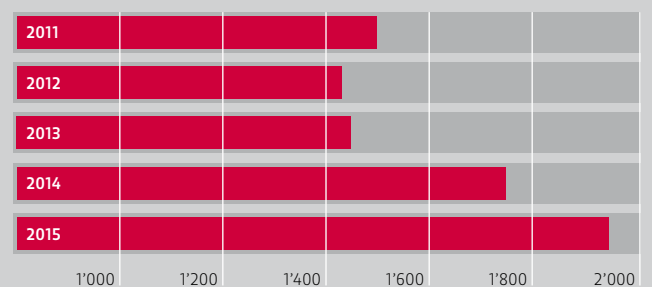
Gesamtumsatz



Frequenzen Zahnradbahn Alpnachstad–Pilatus



Steuerwert pro Aktie



FINANZIELLE KENNZAHLEN

	2015	2014	2013	2012	2011
	CHF	CHF	CHF	CHF	CHF
SCHLÜSSELZAHLEN ERFOLGSRECHNUNG					
Gesamtumsatz	30'513'061	28'883'582	27'701'524	25'942'860	23'881'962
Personalaufwand	11'862'501	11'429'269	11'357'758	10'391'815	10'172'143
Personalaufwand in % des Gesamtumsatzes	38.9%	39.6%	41.0%	40.1%	42.6%
Betriebsaufwand	7'086'615	6'630'356	5'862'358	5'457'521	5'289'388
Betriebsaufwand in % des Gesamtumsatzes	23.2%	23.0%	21.2%	21.0%	22.1%
Betriebsergebnis (EBITDA)	8'540'985	7'994'556	7'810'844	7'584'190	5'766'859
EBITDA in % des Gesamtumsatzes	28.0%	27.7%	28.2%	29.2%	24.1%
Cashflow	8'428'045	7'684'687	7'683'384	7'399'933	5'720'454
Cashflow in % des Gesamtumsatzes	27.6%	26.6%	27.7%	28.5%	24.0%
Abschreibungen	2'698'217	2'983'934	2'838'412	3'043'683	3'286'770
Jahresergebnis	1'029'828	850'753	844'972	756'250	583'684
EIGENFINANZIERUNGSGRAD					
Bilanzsumme	41'214'918	49'402'727	45'680'751	40'778'999	35'807'414
Eigenkapital gemäss Bilanz	8'533'101	8'161'264	8'043'482	7'858'510	7'564'260
Eigenfinanzierungsgrad	20.7%	16.5%	17.6%	19.3%	21.1%
ANLAGENDECKUNGSGRAD (BUCHWERT)					
Buchwert Anlagevermögen	31'513'145	40'933'216	31'782'069	27'091'794	29'608'912
Eigenkapital gemäss Bilanz	8'533'101	8'161'264	8'043'482	7'858'510	7'564'260
Anlagendeckungsgrad (Buchwert)	27.1%	19.9%	25.3%	29.0%	25.5%
AKTIENKENNZAHLEN					
Steuerwert pro Namenaktie (CHF 50.– nominal)	1'950	1'750	1'450	1'431	1'500
Dividende	65%	50%	50%	50%	35%

Die Vorjahreszahlen wurden entsprechend dem neuen Rechnungslegungsrecht angepasst.

«DER WICHTIGSTE FAKTOR FÜR DEN ERFOLG SIND UNSERE MITARBEITENDEN.»

Seit zehn Jahren prägt er federführend das Gelingen der Pilatus-Bahnen mit: Godi Koch. Von 2006 bis 2014 als stellvertretender Direktor, seither als CEO. In dieser Zeit feierte das Unternehmen zahlreiche Erfolge. Ein Rekordergebnis jagt das nächste, eine Auszeichnung folgt auf die andere. 2015 war geprägt von Innovation und Tradition. Die Eröffnung der neuen Luftseilbahn Dragon Ride markierte einen weiteren Meilenstein in der Geschichte der Pilatus-Bahnen. Gleichzeitig feierte das Hotel Pilatus-Kulm mit einem Lichtspiel das 125-jährige Jubiläum. Im Interview verrät CEO Godi Koch das Erfolgsrezept des Unternehmens am Drachenberg.

Die Pilatus-Bahnen weisen 2015 ein weiteres Mal ein Rekordergebnis aus: das fünfte Topresultat in Folge. Was macht das Unternehmen denn so erfolgreich?

Es stimmt: Die Pilatus-Bahnen sind seit einigen Jahren sehr erfolgreich unterwegs. Es ist ein Strauss von Alleinstellungsmerkmalen – sogenannten USPs –, die wir uns am Pilatus in den letzten Jahren erarbeitet haben. Ich möchte drei davon hervorheben: Erstens hilft uns die Lage im Zentrum der Schweiz, in unmittelbarer Nähe der schmucken Stadt Luzern, umgeben vom faszinierenden Vierwaldstättersee. Wir dürfen unsere Leistungen an einem der schönsten Flecken der Erde anbieten. Zweitens haben wir in den letzten sieben Jahren 50 Millionen Franken in die Erneuerung der Infrastruktur investiert. Und dies haben wir offensichtlich richtig gemacht, wie uns die Zahlen, aber auch die Feedbacks unserer Gäste beweisen.

Und was ist der dritte Grund?

Nun, der dritte wesentliche Erfolgsfaktor sind unsere Mitarbeitenden. Als breit gefächertes Dienstleistungsunternehmen werden wir an der Qualität und Freundlichkeit unseres Personals gemessen. Da haben wir in den letzten Jahren grosse Fortschritte erzielt. Wir durften im 2015 sogar den Preis für das freundlichste Personal im Alpenraum entgegennehmen – und dies im Vergleich mit namhaften österreichischen Destinationen.

Im 2015 war der Pilatus Kulm von Januar bis März wegen dem Bau der neuen Luftseilbahn geschlossen. Trotzdem warten Sie mit einem Rekordergebnis auf. Können Sie zaubern?

Nein, nein, da ist keine Magie im Spiel, sondern harte Arbeit seitens aller unserer Mitarbeitenden. Und natürlich auch das Zusammentreffen einiger günstiger Umstände. Das Jahr 2015 wird sicherlich als ein Ausnahmejahr, als Leuchtturm gewissermassen, wohl noch einige Zeit hervorstechen. Viele einmalige Faktoren haben das Jahr beeinflusst und sich kumuliert. Einerseits blicken wir auf einen Rekordsommer mit viel Sonnenschein zurück. Die Schönwetterperiode hat

sich mit nur kurzen Unterbrüchen bis in den Dezember fortgesetzt. Andererseits hat unsere neue Luftseilbahn – der Dragon Ride – viele Besucher angezogen, die es kaum erwarten konnten, einmal das herrliche Gefühl des lautlosen Schwebens in den neuen Designkabinen zu geniessen. Und schliesslich hat die im Zusammenhang mit dem «Gästival» lancierte Aktion von Raiffeisen viele zusätzliche Gäste aus der ganzen Schweiz auf den Pilatus gelockt.

«Das Jahr 2015 wird sicherlich als ein Ausnahmejahr, als Leuchtturm gewissermassen, in die Geschichte unserer Bahn eingehen.»

Jeder spricht von Qualität. Was tun Sie im Speziellen, um die Qualität am Pilatus sicherzustellen?

Gute Qualität beginnt bei jedem einzelnen Teammitglied. Wir legen daher grossen Wert auf die Förderung und Schulung unseres Kaders und der Mitarbeitenden gerade in Bezug auf ihre Gastgeberfunktion. Seit nun mittlerweile fünf Jahren läuft das Mitarbeiterentwicklungsprogramm KOMPASS. Mit dem KOMPASS wird jede und jeder unserer Mitarbeitenden auf unsere gemeinsame Mission aufmerksam gemacht. Diese lautet: «Wir sind begeisterte Gastgeber für Bergerlebnisse mit Herzklopfengarantie.» Jeder weiss also, dass er seinen Teil zu diesem Ziel beitragen kann, in dem er die vier Werte – respektvoll, herzlich, miteinander und ehrlich – tagtäglich lebt. Als Anerkennung unserer Leistungen, gerade im Bereich Qualität, durften wir im Herbst als Skiarea-Testsieger nach Achensee reisen und den Preis für den Gesamtsieg abholen. Im Herbst stellten wir uns erfolgreich den Auditoren unserer Zertifizierungsstelle SGS. Das Resultat war ebenfalls hervorragend. Somit dürfen wir auch in den nächsten drei Jahren wiederum das Label ISO9001 verwenden.

	2015	2014	Differenz
GESAMT-UNTERNEHMEN	CHF	CHF	%
Umsatz	30'513'061	28'883'582	5.6%
EBITDA	8'540'985	7'994'556	6.8%
Cashflow	8'428'045	7'684'687	9.7%
GÄSTEZAHLEN			
Ersteintritte	688'143	637'861	7.9%
Gäste auf Berg	474'854	433'560	9.5%
Frequenzen	2'338'511	2'028'652	15.3%

GODI KOCH,
CEO





WERNER KRAMER,
LEITER WERKSTÄTTEN ZAHNRADBahn

 **PILATUS**
LUZERN

RUND UM DIE UHR AUF ACHSE FÜR EINEN REIBUNGSLOSEN BETRIEB.

Obwohl er bereits seit 1998 auf dem Pilatus arbeitet, entdeckt er sein Metier laufend neu: Werner Kramer. Als Leiter Werkstätten Zahnradbahn hat er im Winter alle Hände voll damit zu tun, den fast 80-jährigen historischen Triebwagen zu noch mehr Kilometern zu verhelfen. Sein Hobby, die Feuerwehr, bringt er mit zur Arbeit: Er instruiert die Mitarbeitenden, wie sie einen Brand erfolgreich bekämpfen. Im Interview äussert sich Werner Kramer zur Zahnradbahn der Superlative.

Was hat Sie in der Saison 2015 beim Betrieb der Zahnradbahn besonders gefordert?

Für mich lauten Anspruch und Auftrag Saison für Saison gleich: jeden Morgen nämlich die zehn Triebwagen für unsere Gäste bereitzustellen. Ein Triebwagen fasst vierzig Personen. Fällt einer aus, können wir deutlich weniger Sonnenhungrige auf den Pilatus Kulm befördern. Darum ist es unsere Aufgabe, dafür zu sorgen, dass keines der Fahrzeuge während den Betriebszeiten in der Werkstatt pausieren muss.

In Ihrem Job als Leiter Werkstätten sind Sie vor allem dann gefragt, wenn die steilste Zahnradbahn der Welt ihren Winterschlaf hält. Was machen Sie im Sommer, während die Bahn auf Volltours läuft?

Natürlich kommen hin und wieder auch im Sommer Triebwagen in die Werkstatt. Dann schaut man darauf, dass die Arbeiten nach oder vor den Betriebszeiten erledigt werden können. Hauptsächlich arbeite ich als Triebwagen-Bereitsteller, Triebwagenführer oder Fahrdienstleiter. Ausserdem werden nach 2000 Kilometern die Zwischenrevisionen fällig. In einer so hervorragenden Saison wie 2015 erledigen wir dreimal eine solche Revision an den Triebwagen. Noch heute erstaunt mich, wie viele Kilometer diese historischen Fahrzeuge seit der Inbetriebnahme pro Saison zurücklegen.

Was ist speziell am Unterhalt der 125-jährigen Technik, die ja immer noch im Originalzustand ist?

Ersatzteile zu beschaffen ist leider fast ein Ding der Unmöglichkeit. Darum müssen wir viele Elemente selber in Handarbeit herstellen. Der Arbeitsaufwand für die Reparaturen an den Triebwagen ist hoch. Doch dieser lohnt sich aus meiner Sicht definitiv. Die Technik ist sehr robust und fast unzerstörbar, was das hohe Alter der Fahrzeuge beweist. Sie stehen bereits seit der Elektrifizierung der Bahn vor 78 Jahren im Einsatz. Nicht zu vergessen ist darum, wie wichtig die finanziellen Mittel sind, welche für den Erhalt der Zahnradbahn auf dem Pilatus zur Verfügung stehen.

«Noch heute erstaunt mich, wie viele Kilometer diese historischen Fahrzeuge seit der Inbetriebnahme jede Saison zurücklegen.»

Wie viele Tal- und Bergfahrten absolvieren Sie mit der Zahnradbahn gesamthaft pro Saison?

Eigentlich gar nicht so viele. Denn als Triebwagenführer bin ich verhältnismässig wenig unterwegs. Pro Saison mache ich ungefähr hundert Fahrten. Ich gelange dann zum Einsatz, wenn Mitarbeitende ausfallen. In solchen Momenten springe ich gerne ein. Zudem sind die Fahrten gut, damit ich die Routine nicht verliere. Zum Vergleich: Normalerweise kommen unsere Triebwagenführer pro Saison auf weit über 300 Fahrten. Die meisten fahren aber bis zu 500-mal auf den Pilatus.

An meinem Arbeitsplatz schätze ich...

...die Abwechslung, welche die verschiedenen Jahreszeiten mit sich bringen. Während der Betriebssaison ist allein schon der Arbeitsort in dieser schönen Natur ein Privileg. Zudem gefällt mir die Arbeit mit der Technik von 1937, welche mich immer wieder fordert. Und natürlich bin ich froh, dass die Zusammenarbeit hier am Berg so gut funktioniert.

Mein schönster Moment auf dem Pilatus...

... ist eigentlich jeden Morgen während der Saison, wenn alle Fahrzeuge bereitgestellt sind und ich weiss, dass sich unsere Arbeit im Winter gelohnt hat. Sprich: für mich eine Bestätigung der tollen Arbeit im Team und ein guter Start in den Tag.

AUCH SEILBAHNER SIND SICH EINIG: DER DRAGON RIDE FASZINIERT DANK MODERNSTER TECHNIK.

Als Seilbahnerin behauptet sie sich in einer Männerdomäne: Barbara Glur. Ihre Tätigkeit an den Seilbahnanlagen und der Umgang mit den Gästen bereiten ihr seit zwei Jahren grossen Spass. Auch bei den Dienstplänen und dem Parking-System hat sie die Fäden in der Hand. Barbara Glur räumt mit Vorurteilen auf und berichtet, welche Auswirkungen der Rekordsommer auf den Seilbahnbetrieb hatte.

Wie verlief der Start der neuen Luftseilbahn Dragon Ride? Welche Rückmeldungen erhalten Sie von den Gästen?

Der Dragon Ride ist im April 2015 erfolgreich abgehoben. Es traten keine grösseren Störungen auf. Die Rückmeldungen der Gäste sind seither durchwegs positiv. Sie schätzen, dass die neuen Kabinen sehr ruhig fahren und dass es dank der grossen Fenster viel zu sehen gibt. Die Gegend rund um den Pilatus hat schliesslich auch viel zu bieten. Aus dem Dragon Ride hat man alles im Blick.

Waren die Einführung und die Schulung in die neue Seilbahntechnik des Dragon Ride schwieriger als erwartet?

Nein, eigentlich nicht. Natürlich sind gewisse Neuerungen zu beachten, weil die ganze Technik und auch die Elektronik auf dem aktuellsten Stand sind. Ich lerne aber gerne dazu und habe mit grossem Interesse an den Schulungen teilgenommen. Schliesslich ist es wichtig, dass wir die neue Seilbahntechnik in- und auswendig kennen, damit wir den Kundinnen und Kunden einen einwandfreien Betrieb bieten können. Obwohl es einige Neuerungen gegeben hat: Die Bedienung für den Tagesbetrieb ist sehr einfach zu handhaben.

Wie machte sich dieser aussergewöhnliche Sommer 2015 auf der Seilbahnseite bemerkbar?

Bei der Seilbahn haben wir den Effekt des wunderbaren Wetters definitiv gemerkt. Das Gästeaufkommen war sehr gross. Die Kapazitätsgrenze der Seilbahn wurde an vielen Tagen erreicht – und wir mussten in diesen Spitzenzeiten die Bahn nicht selten länger laufen lassen. Nur so konnten die zahlreichen Gäste überhaupt wieder vom Pilatus zurück ins Tal gelangen. Zusätzlich kümmere ich mich um das Parking-System. Auch hier war dieser schöne Sommer zu spüren und wir waren an Tagen mit grossem Gästeaufkommen wirklich gefordert.

Sie sind Seilbahnerin. Wie lebt es sich als eine von wenigen Frauen in diesem Beruf, der bislang eine Männerdomäne ist?

Ob Seilbahnerin oder Seilbahner – das Geschlecht ist in diesem Beruf zum Glück egal. Viel wichtiger ist das Team. Ich bin froh, hier auf dem Pilatus Teil einer so tollen Seilschaft sein zu dürfen. Wir lernen voneinander, unterstützen einander und lachen zusammen. Bei den Seilbahnen sind alle eine grosse Familie – das ist super!

«Ob Seilbahnerin oder Seilbahner – das Geschlecht ist in diesem Beruf zum Glück nicht entscheidend.»

An meinem Arbeitsplatz schätze ich...

... die Vielseitigkeit. Die Kombination aus Technik, Umgang mit den Gästen sowie Umgebungsarbeiten in der Natur machen meinen Arbeitsalltag so abwechslungsreich.

Mein schönster Moment auf dem Pilatus...

... war erst heute Morgen. Besser gesagt jeden Morgen, wenn ich in der Früh auf Dienstfahrt gehe und noch keine Menschenseele zu sehen ist. Wenn der Tag erwacht, herrscht hier eine wunderschöne Stimmung.

	2015	2014	Differenz
TECHNIK & BETRIEB	CHF	CHF	%
Verkehrsumsatz	18'436'603	17'029'757	8.3%
GONDELBAHN			
Frequenzen	1'390'644	1'167'539	19.1%
LUFTSEILBAHN			
Frequenzen	538'347	416'688	29.2%
ZAHNRADBAHN			
Frequenzen	409'520	444'425	-7.9%
Fahrten	9'240	9'413	-1.8%
Saisonstart	2. Mai	18. April	
Saisonende	22. Nov.	16. Nov.	



BARBARA GLUR,
MITARBEITERIN SEILBAHNEN



IRINA ZDRAVKOVIC,
MITARBEITERIN
RESTAURANT FRÄKMÜNTEGG

FREUNDLICHKEIT WIRKT ANSTECKEND – IM SERVICE ERST RECHT.

Mit ihrer freundlichen Art und ihrem Lachen steckt sie alle an: Irina Zdravkovic. Die Mitarbeiterin im Selbstbedienungsrestaurant Fräkmüntegg schätzt den Kontakt zu den Gästen. Gerne beobachtet sie Kletterbegeisterte, wie sie sich vor der Terrasse durch den Seilpark hangeln. Warum das Team am Pilatus seine Arbeit als Gastgeber richtig macht, gibt Irina Zdravkovic im Interview preis.

Seit über einem Jahr sind Sie nun im neuen Restaurant Fräkmüntegg angestellt. Was macht für Sie die Arbeit in diesem modernen Selbstbedienungsrestaurant aus?

Obwohl es sich um ein Selbstbedienungsrestaurant handelt, haben wir häufig persönlichen Kontakt zu unseren Gästen. Das ist mir sehr wichtig und macht den Tag besonders abwechslungsreich. Und natürlich haben wir im Restaurant Fräkmüntegg ein Angebot, das sich deutlich von den anderen Gaststätten auf dem Pilatus unterscheidet. Zwar werden überall Schweizer Gerichte serviert, doch nur bei uns gibt es vier verschiedene Röstis. Sehr empfehlenswert ist übrigens die rassige Drachenrösti.

Direkt vor der Terrasse des Restaurants führt ein Teilstück des Seilparks vorbei. Sind Sie auch schon in Versuchung geraten, diesen Parcours zu absolvieren oder mit der etwas höher gelegenen Rodelbahn zu fahren?

Klar habe ich das Angebot auf der Fräkmüntegg schon ausprobiert. Schliesslich muss ich wissen, wovon die Besucherinnen und Besucher sprechen, wenn sie zu uns ins Restaurant kommen. Ich schaue immer gerne hinaus und beobachte die wagemutigen Kletterinnen und Kletterer, wie sie auf den Seilen balancieren. Und zur Rodelbahn kann ich nur so viel sagen: Die atemberaubende Abfahrt hat bei mir definitiv für erhöhten Puls gesorgt.

Wie sieht der Gästemix im Restaurant aus? Merken Sie, dass das Freizeitparadies direkt vor der Tür liegt?

Wir spüren zwar schon, dass der Seilpark und die Rodelbahn in der Nähe sind, die Gästeschar ist aber trotzdem bunt gemischt. Es besuchen uns junge und junggebliebene Gäste: Biker, Volksmusikliebhaber oder Mütter mit Kinderwagen. Entsprechend vielseitig ist auch unser Angebot. Auf der Fräkmüntegg können die Besucherinnen und Besucher ausgiebig brunchen, sich mit einem feinen Zmittag stärken oder gemütlich bei Kaffee und Kuchen plaudern.

«Die zahlreichen Stammgäste, die schon seit Jahren bei uns ein- und ausgehen, sind der beste Beweis dafür, dass wir unseren Job gut machen.»

Was auffällt, wenn man Sie beobachtet, ist Ihre Freundlichkeit, die förmlich ansteckt. Woraus schöpfen Sie Ihre Motivation?

Am wichtigsten ist sicher: Ich habe grosse Freude an der Arbeit. Den Gästen gegenüber freundlich zu sein, hat viel mit der Grundeinstellung gegenüber meinen Aufgaben zu tun. Zudem bekomme ich viel zurück. Die zahlreichen Stammgäste, die schon seit Jahren bei uns ein- und ausgehen, sind der beste Beweis dafür, dass wir unseren Job als Gastgeber hier gut machen. Oder nicht?

An meinem Arbeitsplatz schätze ich...

... den tollen Zusammenhalt unter den Mitarbeitenden. Wir sind wie eine Familie, helfen einander, geben uns Tipps fürs Privatleben und finden Freunde fürs Leben.

Mein schönster Moment auf dem Pilatus...

... war die Begegnung mit Prominenten, sei es ein bekannter Musiker oder ein Bundesrat. Solche Momente bleiben einem besonders in Erinnerung. Daneben gibt es natürlich unzählige weitere tolle Begegnungen, die meine Arbeit so spannend machen.

EIN BLICK IN DIE KOMMUNIKATIONS- ZENTRALE AM BERG.

Auch wenn die Besucherinnen und Besucher die Spitze des Pilatus von allen Seiten erobern, behält er den Überblick: Patrick Müller. Als Mitarbeiter an der Rezeption auf dem Kulm empfängt er nicht nur Hotelgäste. Er hört auch zu, berät, klärt ab, verkauft Tickets und gibt Tipps rund um den Luzerner Hausberg. Patrick Müller schildert, was ihm allerdaher Witziges in der Kommunikationszentrale auf dem Pilatus widerfährt.

Was hat Sie dazu motiviert, sich für eine Arbeit an einem ungewöhnlichen Ort auf 2132 Metern über Meer zu entscheiden?
Der Arbeitsort Pilatus ist definitiv einzigartig. Abgesehen von dem aussergewöhnlichen Arbeitsweg und der tollen Aussicht hier oben gefallen mir auch die Aufgaben als Mitarbeiter an der Rezeption sehr gut. Es läuft immer etwas und es bleibt spannend. Grund dafür ist sicherlich auch, dass wir in unseren Hotels Pilatus-Kulm und Bellevue Kundinnen und Kunden aus ganz verschiedenen Ländern empfangen. Das sorgt für zusätzliche Abwechslung.

«In der Ruhe liegt die Kraft – gerade in stürmischen Zeiten.»

Ihr Arbeitsort ist ja weit mehr als «nur» die Rezeption eines Hotels. Was gehört bei Ihnen alles zum Tagesgeschäft?

Richtig, die Rezeption auf dem Pilatus ist Anlaufstelle für die unterschiedlichsten Fragen. So geben wir den Gästen Auskunft zu den zahlreichen Angeboten bei den Zwischenstationen: dem Familienplausch auf der Krienseregg, dem Adrenalinschub auf der Fräkmüntegg oder den Wanderungen rund um den Berg. Es kommt auch vor, dass wir für internationale Gäste die Flugverbindungen prüfen. Zudem sind wir auch gleichzeitig ein Ticketschalter für beide Wege zurück ins Tal. Diese Vielzahl an Aufgaben macht uns zur Drehscheibe und Kommunikationszentrale auf dem Berg.

Wie gehen Sie mit den vielen verschiedenen Kundenwünschen um, die teilweise zeitgleich auf Sie einprasseln?

Ich sage nur: In der Ruhe liegt die Kraft. In solchen Situationen ist unerlässlich, den Überblick zu behalten. Besonders wichtig ist, dass man die Prioritäten richtig setzt. Nur so lassen sich solche Zeiten des grossen Ansturms überhaupt bewältigen. Zudem bringe ich für die Anliegen unserer Gäste Verständnis auf und setze alles daran, diesen gerecht zu werden.

Was empfehlen Sie einem Gast, der bei nicht so optimalem Wetter den Pilatus besucht?

Auch bei Hudelwetter gibt es zahlreiche Möglichkeiten. Die Displays beim Businesscenter geben Auskunft über die Geschichte der beiden Hotels und der Bahnen auf dem Pilatus. Zudem lege ich den Gästen ans Herz, unbedingt die schön renovierten Säle im Hotel Pilatus-Kulm zu besichtigen. Und wenn sie schon mal dort sind, sollten sie auch gleich ein feines Essen geniessen. Auch ein Besuch in unserem Dragon Shop, die Aussicht aus der Panoramagalérie, ein Abstecher in die Steinbock Bar oder die faszinierende Drachengalerie bieten sich bei schlechtem Wetter förmlich an. Langeweile kommt da definitiv nicht auf.

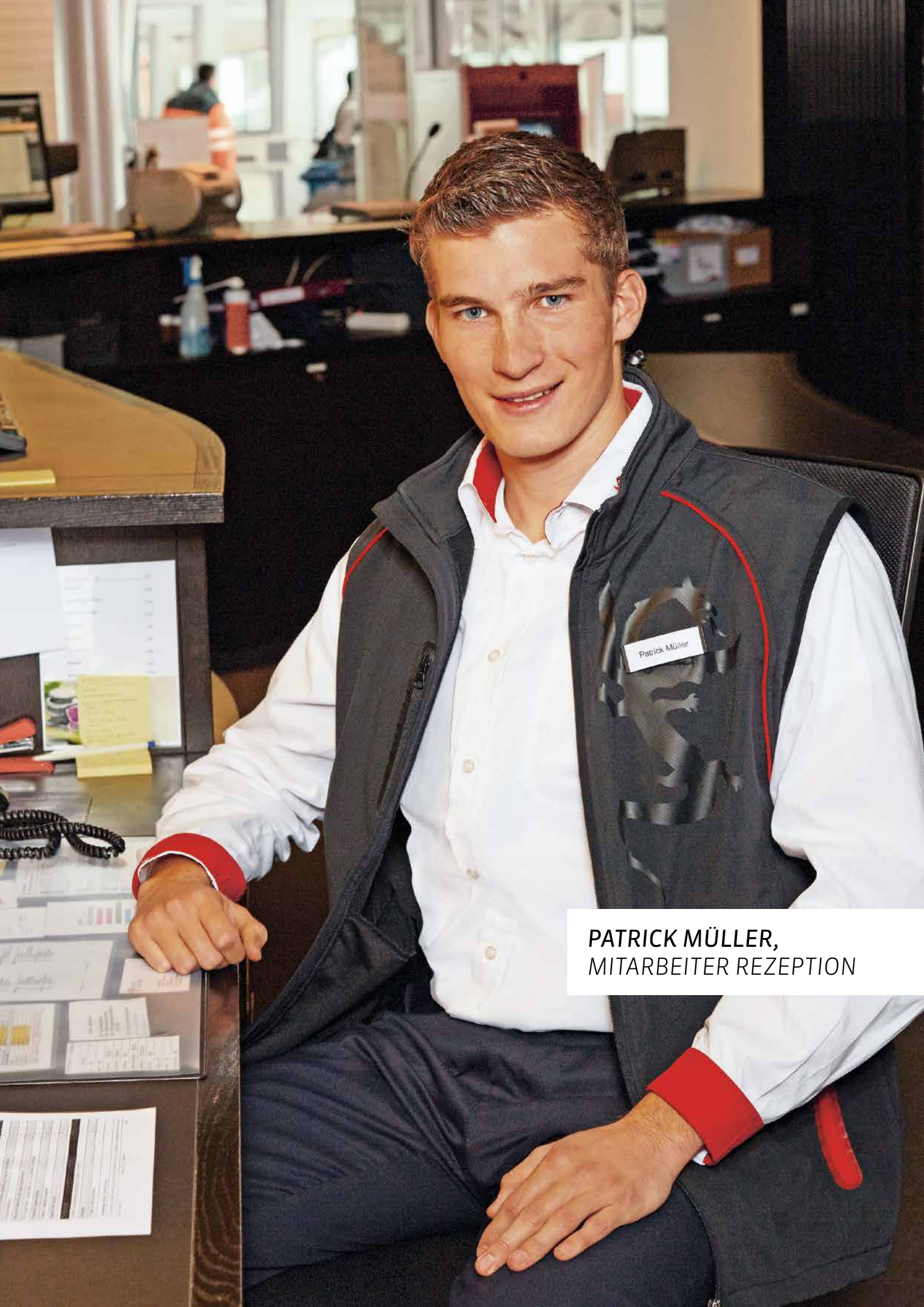
An meinem Arbeitsplatz schätze ich...

... das abwechslungsreiche Umfeld und das gute Team.

Mein schönster Moment auf dem Pilatus...

... ist die Aussicht in der Nacht. Vom Kulm blickt man hinunter auf die unzähligen Lichter von Luzern.

	2015	2014	Differenz
HOTELS & GASTRONOMIE	CHF	CHF	%
Umsatz F&B	7'213'794	6'456'128	11.7%
Warenaufwand in %	29%	27%	7.4%
Umsatz Hotels	1'096'979	1'365'981	-19.7%
Zimmerauslastung	37%	45%	



PATRICK MÜLLER,
MITARBEITER REZEPTION



DENISE HERZIG,
LEITERIN PERSONAL

DIE REKRUTIERUNG VON GEEIGNETEN MITARBEITENDEN WIRD ZUR SCHLÜSSELFRAGE.

Gut ausgebildete, freundliche Gastgeberinnen und Gastgeber von der Talstation bis auf Pilatus Kulm sorgen bei ihr für Herzklappen: Denise Herzig. Die Leiterin Personal zeigt vollen Einsatz, wenn es gilt, für die Sommersaison die Anzahl der Mitarbeitenden auf einen Schlag zu verdoppeln. In ihrer Freizeit streift sie mit ihrem Hund durch die wunderbare Natur rund um den Pilatus. Denise Herzig skizziert, was die Pilatus-Bahnen zu einem attraktiven Arbeitgeber macht und wie schwierig die Rekrutierung von Saisonmitarbeitenden sein kann.

Auf dem Pilatus sind bei den Gästezahlen starke saisonale Schwankungen zu beobachten. Die Spannbreite reicht von 20'000 Gästen im Januar bis hin zu 120'000 im Juli. Worauf legen Sie bei der Personalplanung ein besonderes Augenmerk?

Das Unternehmen ist aufgrund dieser enormen Ausdehnung zum einen und der anschliessenden Reduktion der Gästezahl zum anderen stark gefordert. Wir benötigen deshalb einen grossen Anteil an Saisonarbeiterinnen und -arbeitern. Diese Mitarbeitenden müssen Jahr für Jahr neu rekrutiert werden. Während der Wintermonate wiederum reduziert sich der Personalbestand um die Hälfte. Glücklicherweise können wir in einzelnen Bereichen, insbesondere bei der Zahnradbahn, seit Jahren auf wiederkehrende Saisoniers zählen. Im Schnitt müssen rund zwei Drittel der Saisonmitarbeitenden neu rekrutiert werden. Im Hinblick auf eine neue Saison prüfen wir bis zu 1500 Bewerbungen. Die administrativen Arbeiten für die Ein- und Austritte sowie die Einarbeitung der Mitarbeitenden sind mit enormem Aufwand verbunden. Gerade deswegen spielt die Personalplanung auf dem Pilatus eine entscheidende Rolle.

Und wie verlief der Rekrutierungsprozess im Berichtsjahr?

Auch im Jahr 2015 hat sich gezeigt, dass die Pilatus-Bahnen nach wie vor ein gefragter Arbeitgeber sind. Dank attraktiver Anstellungsbedingungen und Nebenleistungen ist die Mitarbeit in unserem Unternehmen beliebt. Trotzdem haben auch wir auf dem Pilatus zum Teil mit Rekrutierungsschwierigkeiten zu kämpfen. Stellenweise ist der Markt beinahe ausgetrocknet, was wir beispielsweise bei der Suche nach Köchinnen und Köchen merken. In diesem Bereich bleiben in der Zentralschweiz viele Stellen unbesetzt.

Seit April 2014 verfügen die Pilatus-Bahnen über ein neues Personalhaus. Wie und von wem wird dieses benutzt?

Während der Saison ist die Nachfrage gross und es besteht definitiv Bedarf an einem Personalhaus. Insbesondere Saisonmitarbeitende profitieren von dem Angebot. Die Unterkunft befindet sich an idealer Lage unmittelbar neben der Talstation der Zahnradbahn, die Suche nach einer Unterkunft

entfällt und die Preise sind moderat. Die Attraktivität der Pilatus-Bahnen als Arbeitgeber wird durch das neue Personalhaus massgeblich erhöht. Doch nicht nur während des Sommers, sondern auch in der Nebensaison gilt es immer wieder, Herausforderungen zu meistern. Alles in allem macht es grosse Freude zu sehen, wie die Bewohnerinnen und Bewohner dem Haus Sorge tragen. Ich finde es bemerkenswert, wie Menschen aus verschiedenen Nationen miteinander leben und eine Gemeinschaft bilden.

«Im Hinblick auf eine neue Saison prüfen wir bis zu 1500 Bewerbungen. Gerade deswegen spielt die Personalplanung auf dem Pilatus eine entscheidende Rolle.»

Was machen die Pilatus-Bahnen, um ein attraktiver Arbeitgeber zu sein?

Neben dem bereits erwähnten Personalhaus setzen sich die Pilatus-Bahnen auf ganz unterschiedlichen Ebenen für die Mitarbeitenden ein. Wichtig ist bestimmt die herzliche und respektvolle Kultur, die auf dem Pilatus gepflegt wird. Der offene und kollegiale Umgang untereinander wird in unserem Unternehmen gross geschrieben. Mitarbeiteranlässe helfen dabei, sich besser kennen zu lernen und stärken das Gefühl, Teil eines grossen Teams zu sein. Zudem bieten wir den Mitarbeitenden Weiterbildungsmöglichkeiten und auch die Kaderentwicklung ist zentral für uns. Nicht nur innerhalb unseres Unternehmens profitieren die Mitarbeitenden von Vergünstigungen, durch die Zusammenarbeit mit Partnern in der Region finden sich auch ausserhalb des Unternehmens attraktive Angebote. Ab 2016 werden die Mitarbeitenden zudem am Erfolg der Pilatus-Bahnen beteiligt. Dieser aussergewöhnliche Effort für die Mitarbeitenden macht die Pilatus-Bahnen zu einem attraktiven Arbeitgeber.

An meinem Arbeitsplatz schätze ich...

... die Vielfalt des Unternehmens. Die Mitarbeitenden auf dem Pilatus stammen aus verschiedenen Ländern, sind ganz unterschiedliche Persönlichkeiten und üben eine grosse Bandbreite an Berufen aus. Auch für mich persönlich ist die Arbeit vielfältig. Ich geniesse es, nicht immer am gleichen Ort zu sitzen, sondern während der Saison auch hie und da auf dem Berg unterwegs zu sein.

Mein schönster Moment auf dem Pilatus...

... ist morgens der Sonnenaufgang auf dem Esel.

«SO RASCH GEHT UNS DER SCHNAUF NICHT AUS!»

Als Anlaufstelle für Gipfelstürmerinnen und -stürmer teilt sie ihr breites Wissen rund um den Luzerner Hausberg mit Passion: Edith Zimmermann. Als gebürtige Alpnacherin kennt sie den Pilatus wie ihre Westentasche. Vor allem im Sommer beim Wandern – der Pilatus ist ihre Heimat. Edith Zimmermann berichtet, was sie von früh bis spät bei ihrer Arbeit hinter der grossen Scheibe an der Kasse der steilsten Zahnradbahn beflügelt.

Der Rekordsommer 2015 war für die PILATUS-BAHNEN AG sehr erfreulich. Zugleich gab es einiges zu tun. Wie haben Sie als Mitarbeiterin an der Kasse die Besucherströme erlebt?

In der Tat hatten wir in den Monaten Juli und August kaum schlechtes Wetter und erreichten somit Höchstfrequenzen am laufenden Band. Es macht Spass, jeden Tag so viele Gäste begrüssen und mit ihnen die Freude am Bergerlebnis Pilatus teilen zu können. Meine Arbeit an der Kasse ist sehr vielfältig. Neben dem Billettverkauf berate ich die Besucherinnen und Besucher oft auch gleich noch. In solchen Momenten bin ich froh, dass ich den Pilatus von A bis Z kenne.

«Glücklicherweise spreche ich fünf Sprachen. In manchen Fällen reichen aber auch diese nicht aus. Dann helfen nur Zeichensprache oder Skizzen.»

Wenn Sie von Höchstfrequenzen sprechen: Was verstehen Sie genau darunter? Von welchen Grössenordnungen sprechen wir da?

In der Hauptsaison begrüsst wir im Durchschnitt täglich über 4000 Gäste am Berg. Damit bei diesem Andrang für die Gäste möglichst kurze Wartezeiten entstehen, gilt es nebst einer guten Organisation auch die Geduld und den Überblick zu wahren. Mit dem sogenannten Timeticketing, dem Verteilen von Platzkarten, können wir die Wartezeiten der Gäste deutlich verkürzen. Das lange Anstehen vor den Drehkreuzen entfällt. Dafür haben die Besucherinnen und Besucher die Möglichkeit, sich bis zur reservierten Abfahrtszeit frei zu bewegen – zum Beispiel am See oder im Restaurant. Dieses System kommt bei den Gästen gut an.

Wie schaffen Sie es, einen solchen Rekordtag zu meistern? Wie bleiben Sie vom ersten bis zum letzten Gast des Tages freundlich und zuvorkommend?

Nicht nur an Spitzentagen, sondern tagtäglich hilft mir meine Philosophie: Ich bediene und berate den Gast so, wie ich auch selber behandelt werden möchte. Mit dieser Einstellung gelingt es mir, jedem Gast freundlich zu begegnen. Auch wenn es der letzte ist, der nach einem langen Arbeitstag noch auf den Kulm reisen möchte.

Wie viele Nationen bereisen den Pilatus? Und wo sehen Sie hier die Herausforderungen?

Am Pilatus dürfen wir Menschen aus der ganzen Welt empfangen. Dabei helfen mir meine Sprachkenntnisse. Glücklicherweise spreche ich fünf Sprachen. In manchen Fällen reichen aber auch diese nicht aus. Dann helfen nur Zeichensprache oder Skizzen. Im letzten Sommer habe ich bereits die fünfzehnte Saison bei den Pilatus-Bahnen absolviert. In all den Jahren haben wir immer einen Weg gefunden – ob mündlich oder dann mit Händen und Füssen –, um jede, aber auch wirklich jede Frage eines Gastes zufriedenstellend zu beantworten. Das ist Ehrensache.

An meinem Arbeitsplatz schätze ich...

...dass jeder Tag immer wieder viel Neues bringt. Obwohl die Arbeit an sich in etwa gleich bleibt, wird man laufend gefordert. Für Abwechslung sorgen die Gäste. Das unterschiedliche Gästeaufkommen – als Einzel- oder Gruppenreisende – erfordert Organisation und manchmal auch Improvisationsvermögen. Ausserdem schätze ich das herzliche Verhältnis zu den Reiseleitern, mit denen wir schon seit Jahren zusammenarbeiten und die das Vertrauen haben, sich auch mal über private Dinge mit uns auszutauschen.

Mein schönster Moment auf dem Pilatus...

...lässt sich nur schwer ausmachen. Es gibt nicht den einen Moment, sondern eine Reihe von faszinierenden Erlebnissen. Eindrücklich ist es jedes Mal, wenn man in der Dunkelheit vom Pilatus in die Tiefe schaut und das Lichtermeer der Stadt und der Dörfer sieht. Unvergesslich bleibt auch die Gratwanderung vom Pilatus zum Mittagdüpfli. Während der Znünipause wurden wir umringt von einer prächtigen Steinbockgruppe mit ihren mächtigen Hörnern. Friedlich wiederkäuend beobachteten sie uns. Ob die Steinböcke wohl auch gerne von unserem Proviant probiert hätten?



EDITH ZIMMERMANN,
MITARBEITERIN KASSE



ALESSANDRA SCHEIN,
LEITERIN CUSTOMER SERVICE

«WIR HELFEN, WO WIR KÖNNEN.»

In guten wie in schlechten Zeiten hat sie ein offenes Ohr: Alessandra Schein. Im Customer Service werden alle Rückmeldungen und Anfragen gesammelt und bearbeitet. Alessandra Schein ist seit acht Jahren in den unterschiedlichsten Positionen auf dem Pilatus tätig. Abschalten kann sie am besten in Luzern, am Vierwaldstättersee – oder natürlich auf dem Pilatus. Mit Hilfe einiger Zahlen verdeutlicht Alessandra Schein, wie rege der Customer Service der Pilatus-Bahnen genutzt wird.

Sie sind schon etliche Jahre Teils des Betriebs und kennen viele Facetten der Arbeit am Pilatus. Was gefällt Ihnen besonders bei Ihrem Wirken im Customer Service?

In der Tat arbeite ich bereits seit acht Jahren hier. Während dieser Zeit habe ich im Seilpark und an der Rezeption angepackt. Heute bin ich im Customer Service tätig. In dieser Funktion habe ich Kontakt mit Leuten aus aller Welt. Von Standardanfragen bis hin zu ganzen Tourenplanungen oder Reservationen für Gruppen reicht die Palette – wir helfen, wo wir können. Wenn Zeit bleibt, erledige ich ab und zu auch Arbeiten für den Bereich Marketing. Diesen unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht zu werden, ist in meinen Augen das A und O eines guten Customer Service. Anspruchsvoll ist dabei, dass es immer wieder unvorhersehbare Änderungen gibt.

Wie fallen denn die Reaktionen der Anruferinnen und Anrufer auf den Pilatus und die 2132 Möglichkeiten über Meer aus?

Wir bekommen viele positive Rückmeldungen von Besucherinnen und Besuchern. Natürlich gibt es auch Beanstandungen. Wir nehmen diese selbstverständlich ernst, denn wir versuchen, uns immer weiterzuentwickeln und zu verbessern. Ab und zu sind aber auch Geschichten zum Schmunzeln dabei. Mit etwas Abstand ergeben sich daraus manchmal sogar lustige Anekdoten.

Können Sie uns einige Zahlen aus Ihrer täglichen Arbeit im Customer Service nennen?

Einen Teil der Rückmeldungen erhalten wir gleich vor Ort, wenn uns Gäste am Schalter besuchen. Auf diesem Weg sammeln wir im Durchschnitt fünf bis zehn Kundenmeinungen pro Tag. Die Anzahl Telefonanrufe variiert je nach Saison stark. Die Bandbreite reicht von 50 bis zu 350 Anrufen von morgens bis abends. Auch per Post bekommen wir Feedback: rund 30 Briefe an einem durchschnittlichen Tag.

«Den unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht zu werden, ist in meinen Augen das A und O eines guten Customer Service.»

Was sind die meistgestellten Fragen?

- Wie ist das Wetter? (Notabene wir werden auch gefragt, wie das Wetter in einem Monat sein werde)
- Was kostet eine Retourfahrt?
- Ist das GA oder die Gemeinde-Tageskarte gültig?
- Können wir unsere Gutscheine verlängern? (vor allem Aktionärgutscheine welche wir leider nicht verlängern können)

Etwas zum Schmunzeln.

Diese Anfrage bekamen wir aus dem arabischen Raum:

By gondola: you mean ship like in Venice?

There is no cablecar?

Der Gast meinte, unsere Gondolas entsprächen den Schiffen auf den Kanälen von Venedig.

An meinem Arbeitsplatz schätze ich...

... dass wir jeden Tag das bunte Treiben bei der Bahn beobachten können und dass wir jeden Tag direkten Kontakt zu unseren Gästen aus allen Kontinenten.

Mein schönster Moment auf dem Pilatus...

... war nicht nur einer, sondern gleich mehrere. Die verschiedenen Wanderungen, welche der Berg bietet, sind zwar zum Teil anspruchsvoll. Wenn man den Gipfel aber einmal erklommen hat, wird man jedes Mal mit einer unvergleichlichen Aussicht belohnt. Unterwegs habe ich auch schon eine Gämsenfamilie beim Grasens angetroffen. Ein Moment, den man nicht so schnell vergisst.

DEM TAGUNGS- UND SEMINARGESCHÄFT AUF DEM PILATUS ZU HÖHENFLÜGEN VERHELFFEN.

Als Sales Manager MICE bringt er das Seminarangebot auf 2132 Metern über Meer an die Frau und an den Mann: Andreas Gassmann. Seit Anfang 2015 ist er für den Verkauf in der Schweiz, Deutschland und Grossbritannien zuständig. Wenn er nicht gerade beruflich unterwegs ist, um das Pilatus Businesscenter bekannt zu machen, trifft man den Hobby-Bauern auf seinem Hof mit eigenem See. Andreas Gassmann sagt, warum ihn die Pilatus-Bahnen immer wieder überraschen.

Als Sales Manger im Bereich Meetings Incentives Conventions Events (MICE) sind Sie beruflich viel auf Achse. Welches waren Ihre letzten Stationen?

In der Schweiz bin ich bei Unternehmen und an Messen zu Besuch mit dem Ziel, unsere Seminarinfrastruktur bekannt zu machen, die auf 2132 Metern über Meer «Top of Switzerland» ist. Zudem bin ich auch für die Salesaktivitäten in England und Deutschland zuständig. In diesen Ländern bin ich mit dem Pilatus Businesscenter ebenfalls an Messen präsent und vermarkte unser Produkt bei Reiseveranstaltern. Im Moment wächst in England das Geschäft wieder, hingegen haben wir in Deutschland mit dem schwachen Euro zu kämpfen.

«Fernab vom Büro entsteht Raum für innovative Ideen. Seminarteilnehmerinnen und -teilnehmer auf dem Pilatus nehmen automatisch eine andere Sicht auf die Dinge ein.»

Wo sehen Sie die Vorzüge von Seminaren auf 2132 Metern über Meer? Oder anders gefragt: Wie überzeugen Sie Unternehmen, ihre Anlässe auf dem Pilatus durchzuführen?

Zum einen argumentiere ich damit, dass die Seminarteilnehmerinnen und -teilnehmer in dieser Höhe beflügelt werden. Wir befinden uns oberhalb der Nebelgrenze und häufig lüften sich so auch geschäftliche Nebel plötzlich. Zum anderen bietet der Pilatus eine Auszeit von der Alltagshektik. Ob im Hotel, im Restaurant, an der Hotelbar oder im Seminarraum – fernab vom Büro entsteht Raum für innovative Ideen. Sprich: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer nehmen automatisch eine andere Sicht auf die Dinge ein.

Was hat Sie bei Ihrem Arbeitsbeginn im März 2015 am meisten überrascht?

Dass der Pilatus nicht nur aus Bergbahnen besteht, sondern eine integrierte Tourismusunternehmung mit diversen Betrieben ist und als Gesamtprodukt vermarktet wird. Zudem hat mich überrascht, dass wir viele Märkte, insgesamt über zehn, bearbeiten. Das ist grundlegend für die Marktdiversifikation. Die Besucherinnen und Besucher aus den verschiedensten Ländern, die sich bei uns am Berg bewegen, faszinieren mich immer wieder.

Was sind Ihre Instrumente, mit denen Sie auf der Klaviatur des Marketings und Verkaufs spielen?

Ganz klassisch kontaktiere ich Reiseanbieter und Firmen direkt und begeistere sie für unser Angebot. Wir betreiben Onlinemarketing, nutzen Mailings und bewirtschaften die Website der Pilatus-Bahnen. Des Weiteren schalten wir Inserate oder Publireportagen und gehen Partnerschaften mit Verkaufsorganisationen, Firmen oder Medien ein. Und natürlich hilft es, wenn wir zu einem Besuch auf dem Berg einladen, damit die Entscheidungsträgerinnen und -träger aus dem MICE-Business sich gleich vor Ort von unseren Räumlichkeiten und Rahmenprogrammen überzeugen können.

An meinem Arbeitsplatz schätze ich...

... die Nähe zu Luzern und dass ich direkt in die Panorama-Gondelbahn einsteigen kann, um auf den Pilatus zu gelangen.

Mein schönster Moment auf dem Pilatus...

... war der Sonnenaufgang nach einem erfolgreichen Kundenanlass und einer Übernachtung auf dem Pilatus.

	2015	2014	Veränderung
MARKETING & VERKAUF			%
Besucher pilatus.ch	1'394'478	1'225'863	13.8 %
GÄSTEANTEIL			
Schweiz	51 %	48 %	
Übersee	36 %	35 %	
Europa	13 %	17 %	



ANDREAS GASSMANN,
SALES MANAGER
SCHWEIZ/EUROPA



DANIEL ZURKIRCHEN,
LEITER SEILPARK

KONSTANT HOHE NACHFRAGE FÜR SEILPARK AUF DER FRÄKMÜNTEGG.

Er lässt die Herzen der Besucherinnen und Besucher höher schlagen und sorgt zugleich für weiche Knie: Daniel Zurkirchen. Als Herr über den grössten Seilpark der Zentral-schweiz ist er stets darum besorgt, Kletterbegeisterten abenteuerliche Momente auf der Fräkmüntegg zu bereiten. Auf zehn Parcours und zahlreichen Monkey-Trees kommen Neulinge und Profis auf ihre Kosten. Daniel Zurkirchen verdeutlicht, welche Sicherheitsvorkehrungen dabei zu treffen sind.

Wie bekamen Sie auf den Freizeitanlagen den heissen Sommer 2015 zu spüren?

Die Seilparksaison 2015 war genial. Dank des schönen Wetters war der Seilpark jeden Tag gut besucht. Wir hatten allerdings nicht überdurchschnittlich viele Besucherinnen und Besucher, denn dafür war es teilweise zu heiss und viele potentielle Gäste lagen wohl eher am See. Aber da es diese Saison praktisch keine wetterbedingten Ausfälle gab, verteilten sich die Eintritte schön regelmässig und konzentrierten sich nicht auf wenige Spitzentage.

«Je höher die Besucherzahl, desto höher ist der Materialverschleiss. Sicherheit hat bei uns höchste Priorität.»

Wie halten Sie den Seilpark konkret in Schuss – vor allem für den grossen Andrang?

Zum Saisonanfang findet immer eine grosse Mitarbeiterschulung statt, bei der wir alle Involvierten auf das gleiche Level bringen. Zu diesen Schulungen gehören das Handling der Kasse, der Umgang mit den Gästen, Materialkunde, Gästeeinstruktion und -beaufsichtigung. Ein grosser Teil wird mit dem Üben von Rettungen verbracht, damit wir den Seilparkbesucherinnen und -besuchern jederzeit zu Hilfe eilen können. Ein sehr wichtiger Faktor im Seilpark ist auch der Unterhalt. Die Rechnung ist eigentlich ganz einfach: Je höher die Besucherzahl, desto höher ist der Materialverschleiss.

Sicherheit hat bei uns höchste Priorität. Dementsprechend muss man handeln und Gerätschaften ersetzen. Grössere Arbeiten werden vor oder nach der Saison gemacht, kleinere laufend und sicherheitsrelevante Arbeiten werden selbstverständlich sofort ausgeführt. Ist dies nicht möglich, werden die betroffenen Kletterrouten geschlossen.

Die neue Luftseilbahn bringt die Gäste von der Fräkmüntegg hinauf zum Pilatus Kulm. Stellen Sie einen Effekt des Dragon Rides auf Ihr Geschäft fest?

Das ist eine schwierige Frage. So ganz eindeutig ist die Unterscheidung nicht möglich, ob sich die höhere Besucherzahl dem Wetter oder dem Dragon Ride zuschreiben lässt. Ich denke, beide Faktoren haben eine positive Rolle gespielt. Was wir sicher spüren, ist das allgemeine Interesse unserer Gäste an der neuen Luftseilbahn. Unseren Mitarbeitenden werden viele Fragen zum Dragon Ride gestellt und die Besucherinnen und Besucher zücken in jeder denkbaren Situation Handy oder Fotoapparate, um die neue Kabine mit dem Pilatus im Hintergrund festzuhalten.

An meinem Arbeitsplatz schätze ich...

... die grosse Abwechslung und den Kontakt mit verschiedenen Menschen von nah und fern.

Mein schönster Moment auf dem Pilatus...

... ist am letzten Öffnungstag, abends um fünf Uhr, wenn ich meinen Teammitgliedern auf die Schultern klopfen kann, um ihnen für eine tolle Saison und die geleistete Arbeit zu danken.

	2015	2014	Differenz
FREIZEITANLAGEN	CHF	CHF	%
Total Umsatz	976'028	854'055	14.3 %
Eintritt Seilpark	18'984	16'865	12.6 %
Fahrten Rodelbahn	66'788	57'228	16.7 %

VOLL AUF KURS MIT DEM SOUVENIR-SHOP AUF DEM BERG.

Ein Drachen-Cap oder eine Panorama-Postkarte – sie bestimmt, welche Erinnerungen die Besucherinnen und Besucher mit nach Hause nehmen: Janin Sperl. Als Leiterin Merchandising sucht sie nach besonderen Produkten, die Gross und Klein auf allen Kontinenten begeistern. Janin Sperl gewährt Einblicke in ihre Arbeit und erklärt auch, warum ihr persönlicher Geschmack dabei eine wichtige Rolle spielt.

Sie sind seit einem Jahr als Leiterin Merchandising bei den Pilatus-Bahnen tätig. Wie haben Sie die ersten Monate hier erlebt?

Super. Die Arbeit gefällt mir ausgezeichnet. Meine Aufgaben sind sehr abwechslungsreich und spannend. Wir bemühen uns laufend, unserer Kundschaft ein tolles Angebot an Souvenirs zu bieten. Dank unserer Erinnerungsstücke können die Gäste einen Teil des Pilatus mit nach Hause nehmen. Wir sind darum immer auf der Suche nach neuen, überraschenden Elementen.

«Mein Erfolgsrezept: Ins Sortiment schaffen es nur jene Produkte, die ich selbst auch einkaufen würde.»

Was bereitet Ihnen an Ihrer Arbeit am meisten Freude? Und wo sehen Sie die grössten Hürden?

Der Kontakt mit Menschen aus ganz unterschiedlichen Kulturen begeistert mich. Ich bin sehr dankbar, dass wir auf gute Saisonmitarbeitende zählen können. Das Klima im Team ist perfekt, was aus meiner Sicht ein entscheidender Faktor für das Gelingen ist. Ich gehe stets mit einem Lächeln auf den Lippen zur Arbeit. Nicht immer ganz einfach ist es, mehrere grosse Gruppen gleichzeitig zu betreuen. Da braucht es Nerven und Fingerspitzengefühl gleichermaßen.

Das Merchandising ist äusserst erfolgreich aufgestellt. Worauf führen Sie diesen Umstand zurück?

Dieser Erfolg kommt nicht von ungefähr. Wir haben im Verlauf der Zeit ein sehr gutes Sortiment aufgebaut. Das Verkaufspersonal ist stets freundlich und hilfsbereit und unser Dragon Shop ist schön gestaltet. Zudem verfügt der Pilatus über eine eigene Kollektion. Das kommt an bei den Kundinnen und Kunden.

Sie begrüssen Gäste aus aller Welt auf dem Pilatus. Welche Gästegruppe ist Ihre beste Kundschaft?

Besonders kauffreudig sind bestimmt die Gäste aus Asien. Auch sehr erfreulich ist, dass immer mehr einheimische Besucherinnen und Besucher den Dragon Shop aufsuchen. Nicht nur die Reisenden aus der Ferne möchten eine Erinnerung an den Pilatus mitnehmen, auch Schweizerinnen und Schweizer kaufen fleissig in unserem Shop ein.

Eine Frage zum Schluss: Verraten Sie uns doch, nach welchen Kriterien Sie das Sortiment zusammenstellen?

Mein Erfolgsrezept: Ins Sortiment schaffen es nur jene Produkte, die ich selbst auch einkaufen würde. Und natürlich macht es der Mix aus. Wir setzen auf hochwertige Artikel. Dennoch ist für jeden Gast und für jedes Budget etwas Passendes dabei. Zentral ist auch die Swissness – wer im Dragon Shop einkauft, sucht nach einem echten Schweizer Erzeugnis.

An meinem Arbeitsplatz schätze ich...

... besonders das erfolgreiche Unternehmen Pilatus-Bahnen und die super Aussicht – einfach genial!

Mein schönster Moment auf dem Pilatus...

... lässt sich nicht festmachen. Es gibt nicht nur einen schönsten Moment, es gibt 2132 kleine schöne Momente, die mich immer wieder aufs Neue erfreuen.



JANIN SPERL,
LEITERIN MERCHANDISING



BERICHT ZUR JAHRESRECHNUNG.

Das ausserordentlich erfolgreiche Geschäftsjahr 2015 war geprägt durch die Eröffnung der neuen Luftseilbahn Dragon Ride und das sehr gute Sommer- und Herbstwetter. Die Raiffeisenaktion war mitunter der dritte Grund für das Rekordjahr 2015, welches mit einem Gesamtumsatz von CHF 30.5 Mio. das Rekordjahr 2014 um 5.6% oder CHF 1.6 Mio. übertrifft.

Genauso erfreulich entwickelten sich die Frequenzen, welche mit 2'338'511 bereits zum dritten Mal in Folge die Zwei-Millionen-Marke überschritten. Die Zahl der Gäste am Pilatus erhöhte sich um 8% auf 688'143. Davon reisten 474'854 bis auf Pilatus Kulm. Dies entspricht einer Steigerung von 10% gegenüber dem Vorjahr.

Die neu eröffnete Luftseilbahn Dragon Ride von der Fräkmüntegg auf Pilatus Kulm erfreute sich grosser Beliebtheit. Trotz des auf neun Monate beschränkten Betriebes lagen die Frequenzen 29% über jenen im Jahr 2014 und 6% über jenen im Jahr 2013.

Der Personalaufwand belief sich auf CHF 11.9 Mio. Gemessen am Gesamtumsatz ergibt dies einen Personalkostensatz von 39%, welcher gut einen Prozentpunkt unter dem Vorjahreswert zu liegen kommt. Da der gesamte Pilatus Kulm über den Winter 2014/15 geschlossen war und deshalb mit höheren Strukturkosten zu rechnen war, ist der vorliegende Personalaufwand erfreulich.

Der Betriebsaufwand erhöhte sich um 7% auf CHF 7.0 Mio. und beträgt wie im Vorjahr 23% des Gesamtumsatzes. In der Position Unterhalt und Reparaturen sind Rückstellungen von CHF 0.4 Mio. für einmalige Aufwendungen enthalten.

Das Betriebsergebnis EBITDA konnte gegenüber dem Vorjahr um 6.9% auf CHF 8.5 Mio. erhöht werden. Die EBITDA-Marge beträgt 28.0%.

Der Cashflow konnte um CHF 0.7 Mio. gegenüber dem Vorjahreswert gesteigert werden und beläuft sich auf CHF 8.4 Millionen, was 27.6% des Gesamtumsatzes bzw. 7.6% der Gesamtinvestitionen entspricht.

Der Reingewinn erhöhte sich um 21% auf CHF 1'029'828. Aufgrund dieses erneut guten Ergebnisses kann der Verwaltungsrat den Aktionären eine Erhöhung der Bruttodividende von 50% auf 65% bzw. von brutto CHF 25.00 auf CHF 32.50 pro Aktie vorschlagen.

Die Anlagenrechnung weist im Jahr 2015 Zugänge in der Höhe von CHF 20 Mio. aus, darunter die neue Luftseilbahn Dragon Ride sowie die Wasserversorgung Fräkmüntegg. Es wurden ordentliche Abschreibungen in der Höhe von CHF 2.7 Mio. vorgenommen. Der Nettobuchwert der Anlagenrechnung beträgt mit CHF 31.1 Mio. 28% des Anschaffungswertes, was auf einen hohen Substanzwert hinweist.

Die Geldabflüsse für die Finanzierung der Bauinvestitionen in der Höhe von insgesamt CHF 7.5 Mio. beanspruchten den Cash-Flow nicht vollumfänglich, weshalb die flüssigen Mittel um CHF 1.0 Mio. anstiegen. Der Bestand an flüssigen Mitteln beträgt somit per 31. Dezember 2015 CHF 7.9 Mio. und liegt trotz der umfangreichen Investitionen der letzten Jahre auf einem komfortablen Niveau.

Der Verwaltungsrat der PILATUS-BAHNEN AG nimmt jährlich eine Risikobeurteilung vor. Diese Risikoeinschätzung ermöglicht sowohl die frühzeitige Erkennung und Analyse von Risiken als auch die Ergreifung entsprechender Massnahmen. Zum Risikobeurteilungsprozess gehört die systematische Erfassung und Auswertung der Risiken, deren Priorisierung, die Beurteilung der Einflüsse auf das gesamte Unternehmen sowie die Einleitung und Überwachung von Massnahmen zur Vermeidung oder Minimierung von Risiken. Gegenüber dem Vorjahr hat sich die Risikolage der PILATUS-BAHNEN AG im Wesentlichen nicht verändert. Der Verwaltungsrat der PILATUS-BAHNEN AG hat im Berichtsjahr am 10. November die Risikobeurteilung vorgenommen.

BILANZ

AKTIVEN	31.12.2015		31.12.2014	
	CHF	%	CHF	%
Flüssige Mittel	7'928'410	19.2	6'930'925	14.0
Kurzfristig gehaltene Aktiven mit Börsenkurs	156'967	0.4	150'711	0.3
Forderungen aus Leistungen	384'669	0.9	271'614	0.5
Übrige kurzfristige Forderungen	113'347	0.3	87'537	0.2
Warenvorräte	777'409	1.9	738'376	1.5
Aktive Rechnungsabgrenzung	340'971	0.8	290'348	0.6
Umlaufvermögen	9'701'773	23.5	8'469'511	17.1
Sachanlagen	111'573'858		91'571'047	
Abschreibungsrechnung	-80'434'603		-63'516'386	
<i>Buchwert Sachanlagen</i>	31'139'255	75.6	28'054'661	56.8
Anlagen im Bau	339'890	0.8	12'844'555	26.0
Grundstücke	34'000	0.1	34'000	0.1
Anlagevermögen	31'513'145	76.5	40'933'216	82.9
Total Aktiven	41'214'918	100.0	49'402'727	100.0
PASSIVEN				
Verbindlichkeiten aus Leistungen	2'084'734	5.1	1'412'351	2.9
Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten	1'967'721	4.8	1'600'182	3.2
Passive Rechnungsabgrenzung	2'602'362	6.3	2'681'929	5.4
<i>Kurzfristiges Fremdkapital</i>	6'654'817	16.1	5'694'462	11.5
Rückstellungen langfristig	26'027'000	63.1	35'547'000	72.0
<i>Langfristige Fremdkapital</i>	26'027'000	63.1	35'547'000	72.0
Fremdkapital	32'681'817	79.3	41'241'462	83.5
Aktienkapital	1'320'000	3.2	1'320'000	2.7
Gesetzliche Gewinnreserven	2'750'000	6.7	2'750'000	5.6
Freie Reserven	3'150'000		3'050'000	
Eigene Kapitalanteile	-70'962		-72'971	
Gewinnvortrag	354'235		263'482	
Jahresergebnis	1'029'828		850'753	
<i>Freiwillige Gewinnreserven</i>	4'463'101	10.8	4'091'264	8.3
Eigenkapital	8'533'101	20.7	8'161'264	16.5
Total Passiven	41'214'918	100.0	49'402'727	100.0

ERFOLGS- RECHNUNG

	2015	2014
	CHF	CHF
Verkehrsumsatz	18'436'603	17'029'757
Umsatz Hotellerie	1'096'979	1'365'981
Umsatz Gastronomie	7'213'794	6'456'128
Umsatz Merchandising	2'148'899	2'412'642
Umsatz Freizeitanlagen	976'028	854'055
Übriger Ertrag	640'758	765'019
Nettoerlös	30'513'061	28'883'582
Warenaufwand Gastronomie	-2'164'765	-1'797'996
Warenaufwand Merchandising	-858'196	-1'031'405
Bruttoerfolg I	27'490'100	26'054'181
Personalaufwand	-11'862'501	-11'429'269
Bruttoerfolg II	15'627'599	14'624'912
Allgemeiner Betriebsaufwand	-554'380	-579'506
Unterhalt und Reparaturen	-2'227'269	-1'891'132
Miete und Leasing	-198'270	-195'086
Sachversicherungen	-335'452	-310'608
Gebühren und Abgaben (Konzessionen)	-535'051	-680'518
Energie und Entsorgung	-727'306	-776'088
Verwaltungsaufwand	-729'676	-703'341
Werbung und Verkauf	-1'779'212	-1'494'077
Betriebsergebnis vor Abschreibungen (EBITDA)	8'540'985	7'994'556
Ordentliche Abschreibungen	-2'698'217	-2'983'934
Betriebsergebnis nach Abschreibungen (EBIT)	5'842'768	5'010'622
Finanzaufwand und Finanzertrag	77'962	123'319
Betriebsfremder Aufwand und betriebsfremder Ertrag	7'735	37'618
Ausserordentlicher Aufwand und Ertrag	-4'350'000	-3'850'000
Steuern	-548'637	-470'806
Jahresergebnis	1'029'828	850'753

GELDFLUSS- RECHNUNG

	2015	2014
Geschäftsbereich (indirekte Methode)	CHF	CHF
Jahresergebnis	1'029'828	850'753
Abschreibungen	2'698'217	2'983'934
Veränderung von Rückstellungen	4'700'000	3'850'000
Cashflow	8'428'045	7'684'687
Veränderung Wertschriften	-6'256	9'688
Veränderung Forderungen	-138'865	289'059
Veränderung Warenlager	-39'033	-29'926
Veränderung aktive Rechnungsabgrenzungen	-50'623	-9'537
Veränderung kurzfristige Verbindlichkeiten	1'039'922	-97'301
Veränderung passive Rechnungsabgrenzungen	-79'567	-148'506
Veränderung eigene Kapitalanteile	2'009	0
Geldfluss aus Geschäftstätigkeit	9'155'631	7'698'164
Investitionsbereich		
Investitionen Sachanlagen	-7'158'255	-6'303'048
Investitionen Anlagen im Bau	-339'890	-5'832'033
Geldfluss aus Investitionstätigkeit	-7'498'145	-12'135'081
Finanzierungsbereich		
Dividendenzahlung	-660'000	-660'000
Geldfluss aus Finanzierungstätigkeit	-660'000	-660'000
Total Veränderung der flüssigen Mittel	997'485	-5'096'917
Bestandesnachweis		
Flüssige Mittel gemäss Schlussbilanz	7'928'410	6'930'925
Flüssige Mittel gemäss Eröffnungsbilanz	6'930'925	12'027'842
Veränderung der flüssigen Mittel	997'485	-5'096'917

ANLAGEN- RECHNUNG

	Bestand 31.12.2014	Zugang 2015	Abgang 2015	Bestand 31.12.2015	Buchwert 31.12.2015
	CHF	CHF	CHF	CHF	CHF
ANLAGENRECHNUNG					
Stockwerkeigentum Inseliquai, Luzern	1'108'814	149'761	0	1'258'575	129'322
Zentrale Dienste	969'060	0	0	969'060	242'507
Personalhaus Alpnachstad	1'536'382	120'411	0	1'656'793	1'446'721
Gondelbahn Kriens – Fräkmüntegg	24'206'302	55'076	0	24'261'378	807'827
Luftseilbahn Fräkmüntegg – Pilatus	511'698	18'814'336	0	19'326'034	4'556'146
Zahnradbahn Alpnachstad – Pilatus	10'743'103	452'981	0	11'196'084	1'864'739
Hotel Pilatus-Kulm	24'789'309	9'109	0	24'798'418	5'492'893
Hotel Bellevue	8'431'958	34'179	0	8'466'137	3'142'893
Panoramagalerie	12'155'157	0	0	12'155'157	8'718'690
Restaurant Krienseregg	905'184	0	0	905'184	22'927
Restaurant Fräkmüntegg	4'386'251	358'764	0	4'745'015	4'090'414
Restaurant Fräkmüntalp	475'756	0	0	475'756	245'697
Restaurant Chalet, Alpnachstad	818'133	8'193	0	826'326	347'803
Merchandising	153'308	0	0	153'308	2'546
Freizeitanlagen	380'632	0	0	380'632	28'130
Total	91'571'047	20'002'810	0	111'573'857	31'139'255
ABSCHREIBUNGSRECHNUNG					
Stockwerkeigentum Inseliquai, Luzern	1'108'814	20'439	0	1'129'253	
Zentrale Dienste	650'291	76'262	0	726'553	
Personalhaus Alpnachstad	101'080	108'992	0	210'072	
Gondelbahn Kriens – Fräkmüntegg	23'395'954	57'597	0	23'453'551	
Luftseilbahn Fräkmüntegg – Pilatus	370'818	14'399'070	0	14'769'888	
Zahnradbahn Alpnachstad – Pilatus	9'120'993	210'352	0	9'331'345	
Hotel Pilatus-Kulm	18'736'977	568'548	0	19'305'525	
Hotel Bellevue	4'953'020	370'224	0	5'323'244	
Panoramagalerie	2'753'679	682'788	0	3'436'467	
Restaurant Krienseregg	870'081	12'176	0	882'257	
Restaurant Fräkmüntegg	328'176	326'425	0	654'601	
Restaurant Fräkmüntalp	209'271	20'788	0	230'059	
Restaurant Chalet, Alpnachstad	426'806	51'717	0	478'523	
Merchandising	145'220	5'542	0	150'762	
Freizeitanlagen	345'206	7'296	0	352'502	
Total	63'516'386	16'918'216	0	80'434'602	
BUCHWERT ANLAGENRECHNUNG					
Total Anlagenrechnung	91'571'047	20'002'810	0	111'573'857	
Total Abschreibungsrechnung	63'516'386	16'918'216	0	80'434'602	
Total Buchwert Anlagenrechnung	28'054'661	3'084'594	0	31'139'255	

ANHANG DER JAHRES- RECHNUNG

1. IN DER JAHRESRECHNUNG ANGEWANDTE BEWERTUNGSGRUNDSÄTZE

Die vorliegende Jahresrechnung wurde in Übereinstimmung mit den Bestimmungen über die kaufmännische Buchführung des Schweizerischen Obligationenrechts (Art. 959c Abs. 1 OR) erstellt. Die wesentlichen Bilanzpositionen sind wie nachstehend bilanziert.

Forderungen aus Lieferungen und Leistungen

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen sowie die übrigen kurzfristigen Forderungen werden zu Nominalwerten bilanziert. Auf diese Werte werden individuelle Einzelwertberichtigungen vorgenommen, wobei der Restbestand pauschal wertberichtigt wird.

Vorräte

Vorräte werden zum Anschaffungswert bewertet. Es werden Wertberichtigungen für unverkäufliche Vorräte und Vorräte mit geringer Umschlagshäufigkeit vorgenommen. Zusätzlich wird pauschal eine Wertberichtigung von einem Drittel vorgenommen.

Anlagevermögen und Leasing

Die Sachanlagen werden zu Anschaffungskosten oder zu Herstellungskosten abzüglich den Abschreibungen bilanziert. Zum Zeitpunkt der Bilanzierung bestehen keine Leasingverbindlichkeiten.

Fremdwährungspositionen

Die Positionen in Fremdwährungen in EUR wurden in der Erfolgsrechnung zu Monatsmittelkurse gemäss ESTV und in der Bilanz per 31.12.2015 mit 1.0872 umgerechnet.

2. ANGABEN, AUFSCHLÜSSELUNGEN UND ERLÄUTERUNGEN ZUR JAHRESRECHNUNG

Die Anzahl Vollzeitstellen liegt im Jahresdurchschnitt nicht über 250 Mitarbeitenden.

Verbindlichkeit gegenüber Vorsorgeeinrichtungen

Per 31.12.2015 bestanden Verbindlichkeiten gegenüber Vorsorgeeinrichtungen von CHF 74'452.

Gesamtbetrag der aufgelösten Wiederbeschaffungsreserven und weitere wesentliche Auflösung stiller Reserven

Im Berichtsjahr wurden netto keine stille Reserven aufgelöst.

Erläuterungen zu ausserordentlichen, einmaligen oder periodenfremden Positionen der Erfolgsrechnung

Der ausserordentliche Aufwand von CHF 4'350'000 entstand durch die Bildung von Rückstellungen.

Verrechnung Anlagezugänge mit Rückstellungen

Im Jahr 2015 erfolgten Aktivierungen in der Höhe von CHF 20.0 Mio. Davon wurden CHF 14.22 Mio. mittels Sofortabschreibungen mit in der Vergangenheit gebildeten Rückstellungen für zukünftige Bauvorhaben verrechnet.

3. WEITERE VOM GESETZ VERLANGTE ANGABEN (ART. 959C, ABS. 1, ZIFF. 4 OR)

Abweichungen vom Grundsatz der Stetigkeit der Darstellung

Die Vorjahreszahlen wurden entsprechend dem neuen Rechnungslegungsrecht angepasst.

EIGENE AKTIEN	Stück
Bestand per 31.12.2014	218
Verkäufe zum Ø Kurs von CHF 1'691.67	-6
Bestand per 31.12.2015	212

Wesentliche Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Keine.

	2015	2014
VERPFÄNDETE AKTIVEN	CHF	CHF
Buchwert der verpfändeten Aktiven	488'825	488'825
Eingetragene Grundpfandrechte	11'000'000	11'000'000

GEWINN- VERWENDUNG

ANTRAG ÜBER DIE VERWENDUNG DES BILANZGEWINNES

BILANZGEWINN	2015		2014	
	CHF	%	CHF	%
Gewinnvortrag	354'235		263'482	
Jahresergebnis	1'029'828		850'753	
Total	1'384'063		1'114'235	
VERWENDUNG DES BILANZGEWINNES				
Der Verwaltungsrat beantragt, den Bilanzgewinn wie folgt zu verwenden:				
Dividende auf CHF 1'320'000	858'000	65	660'000	50
Zuweisung an die freien Reserven	100'000		100'000	
Vortrag auf neue Rechnung	426'063		354'235	
Total	1'384'063		1'114'235	
Bei Annahme dieses Antrages durch die Generalversammlung wird folgende Dividende ausgeschüttet.				
NAMENAKTIE À NOMINAL CHF 50.-, BRUTTODIVIDENDE	32.50		25.00	

BERICHT DER REVISIONSSTELLE



Bericht der Revisionsstelle
an die Generalversammlung der
PILATUS-BAHNEN AG
Alpnach

Bericht der Revisionsstelle zur Jahresrechnung

Als Revisionsstelle haben wir die beiliegende Jahresrechnung der PILATUS-BAHNEN AG bestehend aus Bilanz, Erfolgsrechnung, Geldflussrechnung und Anhang (gemäss Geschäftsbericht 2015, Seiten 30 bis 35) für das am 31. Dezember 2015 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Verantwortung des Verwaltungsrates

Der Verwaltungsrat ist für die Aufstellung der Jahresrechnung in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften und den Statuten verantwortlich. Diese Verantwortung beinhaltet die Ausgestaltung, Implementierung und Aufrechterhaltung eines internen Kontrollsystems mit Bezug auf die Aufstellung einer Jahresrechnung, die frei von wesentlichen falschen Angaben als Folge von Verstössen oder Irrtümern ist. Darüber hinaus ist der Verwaltungsrat für die Auswahl und die Anwendung sachgemässer Rechnungslegungsmethoden sowie die Vornahme angemessener Schätzungen verantwortlich.

Verantwortung der Revisionsstelle

Unsere Verantwortung ist es, aufgrund unserer Prüfung ein Prüfungsurteil über die Jahresrechnung abzugeben. Wir haben unsere Prüfung in Übereinstimmung mit dem schweizerischen Gesetz und den Schweizer Prüfungsstandards vorgenommen. Nach diesen Standards haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir hinreichende Sicherheit gewinnen, ob die Jahresrechnung frei von wesentlichen falschen Angaben ist.

Eine Prüfung beinhaltet die Durchführung von Prüfungshandlungen zur Erlangung von Prüfungsnachweisen für die in der Jahresrechnung enthaltenen Wertansätze und sonstigen Angaben. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemässen Ermessen des Prüfers. Dies schliesst eine Beurteilung der Risiken wesentlicher falscher Angaben in der Jahresrechnung als Folge von Verstössen oder Irrtümern ein. Bei der Beurteilung dieser Risiken berücksichtigt der Prüfer das interne Kontrollsystem, soweit es für die Aufstellung der Jahresrechnung von Bedeutung ist, um die den Umständen entsprechenden Prüfungshandlungen festzulegen, nicht aber um ein Prüfungsurteil über die Wirksamkeit des internen Kontrollsystems

abzugeben. Die Prüfung umfasst zudem die Beurteilung der Angemessenheit der angewandten Rechnungslegungsmethoden, der Plausibilität der vorgenommenen Schätzungen sowie eine Würdigung der Gesamtdarstellung der Jahresrechnung. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise eine ausreichende und angemessene Grundlage für unser Prüfungsurteil bilden.

Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung entspricht die Jahresrechnung für das am 31. Dezember 2015 abgeschlossene Geschäftsjahr dem schweizerischen Gesetz und den Statuten.

Berichterstattung aufgrund weiterer gesetzlicher Vorschriften

Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen an die Zulassung gemäss Revisionsaufsichtsgesetz (RAG) und die Unabhängigkeit (Art. 728 OR) erfüllen und keine mit unserer Unabhängigkeit nicht vereinbaren Sachverhalte vorliegen.

In Übereinstimmung mit Art. 728a Abs. 1 Ziff. 3 OR und dem Schweizer Prüfungsstandard 890 bestätigen wir, dass ein gemäss den Vorgaben des Verwaltungsrates ausgestaltetes internes Kontrollsystem für die Aufstellung der Jahresrechnung existiert.

Ferner bestätigen wir, dass der Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinnes dem schweizerischen Gesetz und den Statuten entspricht und empfehlen, die vorliegende Jahresrechnung zu genehmigen.

PricewaterhouseCoopers AG

Norbert Kühnis
Revisionsexperte
Leitender Revisor

Barbara Mebold
Revisionsexpertin

Luzern, 29. Februar 2016

PricewaterhouseCoopers AG, Werftstrasse 3, Postfach, 6002 Luzern
Telefon: +41 58 792 62 00, Telefax: +41 58 792 62 10, www.pwc.ch

PricewaterhouseCoopers AG ist Mitglied eines globalen Netzwerks von rechtlich selbständigen und voneinander unabhängigen Gesellschaften.



VERWALTUNGSRAT

André Zimmermann, Vizepräsident, Horw | **Urs Jenny**, Ennetbürgen | **Hans Grüter**, Hergiswil NW
Bruno Thürig, Präsident, Ramersberg | **Urs Küchler**, Alpnach Dorf | **Istvan Szalai**, Rothenthurm



GESCHÄFTSLEITUNG

Tobias Thut, Marketing & Verkauf | **Marc Hauser**, Management Services, CFO | **Godi Koch**, CEO
Patrick Blaser, Technik & Betrieb | **Beat Füglistaller**, Hotels & Gastronomie

REVISIONSSTELLE

PricewaterhouseCoopers AG, Luzern

ORGANISATION

31.12.2015

VERWALTUNGSRAT

Bruno Thürig, Präsident | **André Zimmermann**, Vizepräsident | **Urs Küchler**, Mitglied | **Urs Jenny**, Mitglied
Hans Grüter, Mitglied | **Istvan Szalai**, Mitglied

GESCHÄFTSLEITUNG

Godi Koch, CEO | **Marc Hauser**, CFO | **Patrick Blaser** | **Beat Füglistaller** | **Tobias Thut**

BERGBAHNEN

Gondelbahn (LKF)
Luftseilbahn (LFP)
Zahnradbahn (PB)

HOTELS & GASTRONOMIE

Hotel Bellevue***
Hotel Pilatus-Kulm****
Gastronomie Pilatus Kulm
Restaurant Chalet
Restaurant Krienseregg
Restaurant Fräkmüntegg

MERCHANDISING

Dragon Shop
Coffee & Shop
Info & Shop

FREIZEITANLAGEN

Pilatus Seilpark
Sommer-Rodelbahn
Pilatus Snow & Fun

MARKETING & VERKAUF

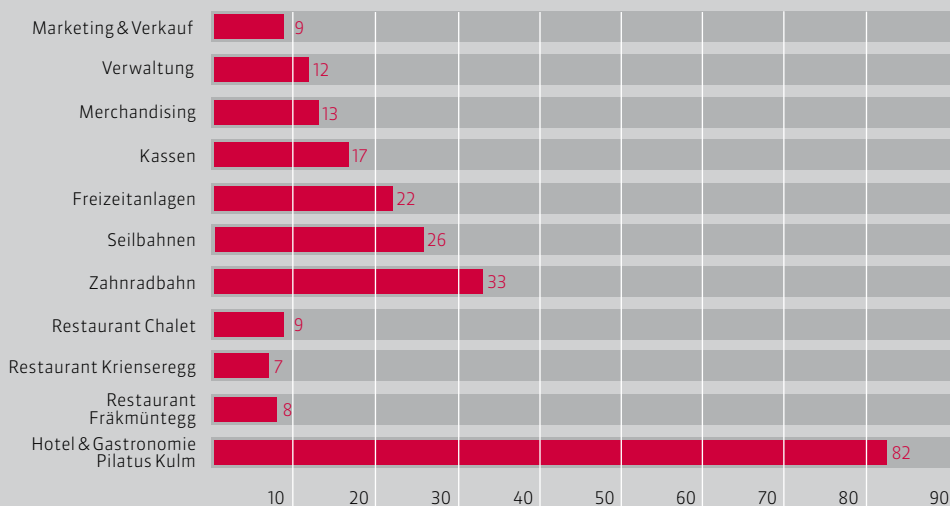
KAM Schweiz/EU | **KAM Übersee** | **Kommunikation** | **Productmanagement** | **Customer Service**

MANAGEMENT SERVICES

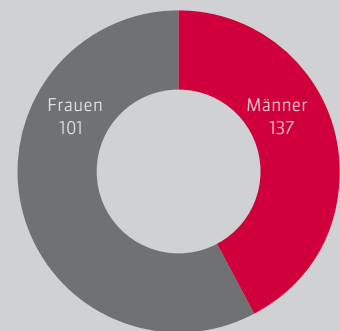
Personal | **Finanzen** | **Controlling** | **Kassen** | **IT Infrastruktur**

ZAHLEN UND FAKTEN ZU MITARBEITENDEN:

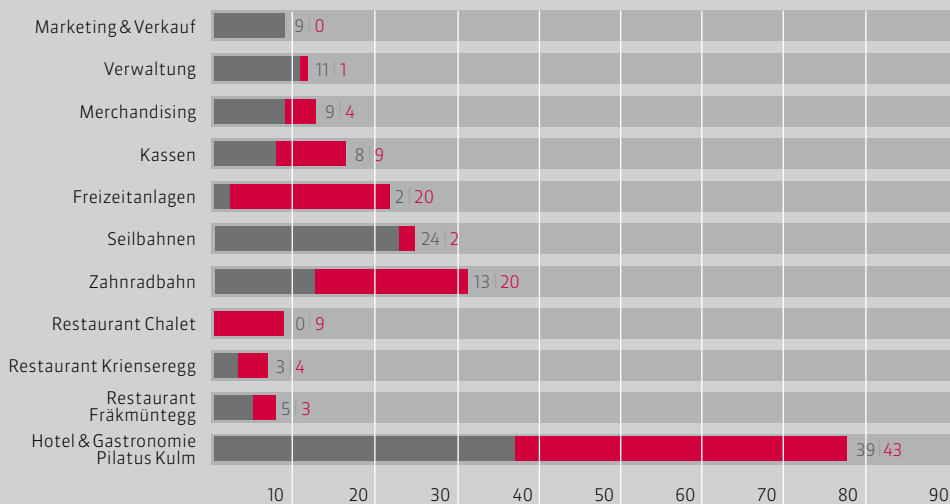
Total 238 Mitarbeitende bei den Pilatus-Bahnen



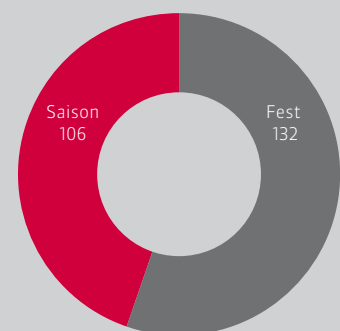
Total



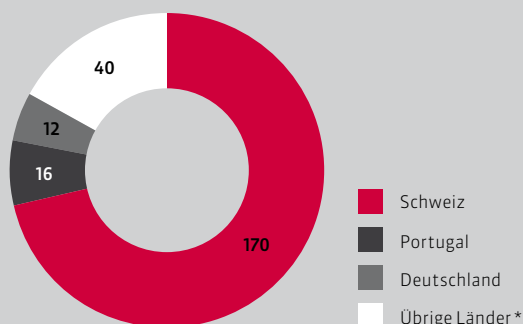
Anteil Mitarbeitende Fest – Saison



Total



Nationalitäten



* Übrige Länder: Slowakei (6), Ungarn (5), Eritrea (4), Philippinen (3), Österreich (2), Niederlande (2), Tschechien (2), Ägypten (1), Angola (1), Brasilien (1), Frankreich (1), Grossbritannien (1), Italien (1), Kolumbien (1), Malaysia (1), Polen (1), Senegal (1), Serbien (1), Sri Lanka (1), Tansania (1), Tibet (1), Turkmenistan (1), Ukraine (1).

IMPRESSUM

Herausgeber PILATUS-BAHNEN AG, Kriens | **Konzept, Gestaltung und Satz** Contexta AG, Bern | **Fotografie** Armin Grässl, Seelisberg; Urs Wyss, Luzern | **Interview** panta rhei pr GmbH, Zürich, Dr. Reto Wilhelm | **Druck** von Ah Druck AG, Sarnen
Auflage 3'800 Ex. | **Generalversammlung der PILATUS-BAHNEN AG** Donnerstag, 12. Mai 2016, Messe Luzern, Eingang Halle 3/4

PILATUS-BAHNEN AG
Schlossweg 1
CH-6010 Kriens/Luzern
Switzerland

Tel. +41 (0)41 329 11 11
Fax +41 (0)41 329 11 12
info@pilatus.ch
www.pilatus.ch

