

Hinter jeder Zahl steht ein Mensch.

Das Geschäftsjahr 2021 war von der Pandemie geprägt. Unsere Casinos blieben während vier Monaten geschlossen. Nur ein Bruchteil der Mitarbeitenden konnte die Arbeit ins Homeoffice verlegen. Die grosse Mehrheit verbrachte den zweiten Lockdown zuhause, ohne zu wissen, wie es danach weitergegangen wäre.

Wir lernten auf eine neue Art miteinander zu kommunizieren. Auch wenn das im Grossen und Ganzen gut funktionierte, fehlte doch etwas Entscheidendes: Der so wichtige persönliche Kontakt bei der gemeinsamen Arbeit. Die zwischenmenschliche Beziehung, das Miteinander, die engagierte Auseinandersetzung – das alles war von einem Tag auf den anderen nicht mehr möglich. Was besonders schwer wiegt für ein Unternehmen, bei dem die Menschen im Zentrum stehen. Bei ihrer täglichen Arbeit, als Gastgeberinnen und Gastgeber in unseren Casinos, aber auch im Umgang mit unseren Geschäftspartnern.

Für einmal rücken wir darum einige von ihnen in unserem Geschäftsbericht ins Zentrum, stellvertretend für alle rund 560 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Gruppe. Denn hinter jeder Zahl stehen Menschen, die sich mit grossem Engagement für unser Unternehmen einsetzen und so zu unserem Erfolg beitragen.

Trotz Pandemie und geschlossenen Casinos war das 2021 für uns ein erfolgreiches Jahr. Dazu hat nicht zuletzt unser im Herbst 2019 eröffnetes Online Casino seinen Beitrag geleistet. Heute ist es nicht nur ein festes Standbein von Swiss Casinos, sondern auch das führende Online Casino der Schweiz.

Ich danke allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihre tolle Leistung und Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit.

Herzliche Grüsse



Hans-Ueli Rihs
Präsident des Verwaltungsrates

Zorica Takacs

Von wachsamen Augen und Empathie.

Als Inspector beaufsichtigt Zorica Takacs die Aktivitäten an den Spieltischen im Casino St. Gallen. Dabei steht sie zwischen dem Casinopersonal und den Gästen. Zum einen achtet sie auf einen korrekten Spielablauf, zum anderen gewährleistet sie den Gästen Harmonie und Höflichkeit. Sie identifiziert Regelverletzungen und weist auf potenzielle Sicherheitsprobleme hin.

In ihrer Funktion ist sie mit ihrer 30-jährigen Arbeitserfahrung sehr geübt. Als erste Anlaufstelle bei Reklamationen weiss sie, auf was es ankommt: «Den Gästen mit Empathie zu begegnen und

sie zu beruhigen, ist meist schon fast die Lösung des Problems», erklärt sie. «Aber auch der Croupier muss meine Unterstützung spüren. Fehler können passieren, speziell bei vielen Annoncen, Einsätzen und Gästen an einem Tisch. Da setze ich an und helfe», meint sie weiter.

An ihrem Beruf fasziniert sie die Nacharbeit. Sie mag es, tagsüber Zeit zu haben, um das Leben zu geniessen.

64 029

Mal fiel die Kugel
beim Roulette auf die Zero

1428

Kartendecks
wurden eingesetzt





BLACK JACK 3 to 2

Dealer must stand on 17 and must draw to 16

Insurance pays 2 to 1

BUST 2.5 to 1





Lucky Frey-Almanzor

Genuss kennt keine Grenzen.

Der 34-jährige Küchenchef aus Wien ist überzeugt: «Gutes Essen ist spannend. Es muss ausgewogen schmecken und vielfältig sein – sowohl im Mundgefühl als auch in der Aromatik.» Nachhaltige und saisonale Produkte sind ihm besonders wichtig. Diese kombiniert er gerne mit internationalen Aromen und Gewürzen. «Die Gäste zu überraschen und kulinarisch zu fesseln ist das Schönste», schwärmt er von seinem Job.

Das Interesse am Kochen entstand bei Lucky Frey-Almanzor bereits in den Kinderschuhen. Als kleiner Junge hatte

er keinen Babysitter. Also nahm ihn sein Vater, ein Pizzakoch, regelmässig mit in die Pizzeria. So kam seine Begeisterung für Lebensmittel auf.

Im angehenden Gastrounternehmer schlummert ein weiteres Talent: Als Beatboxer gewann er 2005 bei der Austrian Beatbox Championship den Vize-meistertitel. Musik ist bis heute eine lieb gewonnene Freizeitbeschäftigung, die ihm Ausgleich zum Berufsleben gibt.

1700 kg
Rinderfilet
zubereitet

10 700
Austern
serviert

3400 kg
Pommes Frites
frittiert

Viktor Gissel

Hier kommen Sicherheit und Technik zusammen.

Am einen Tag schraubt er als Casino-techniker an den Slot-Automaten, am anderen sorgt er als Sicherheitsbeauftragter für einen geregelten Spielbetrieb: Viktor Gissel wird beiden Funktionen gerecht. «Ich bin ein Mann für alles», lacht er.

Während er von seinem Job als Casino-techniker erzählt, strahlt er: «Wenn ich durch das Casino Schaffhausen laufe, kommen Emotionen auf. Überall sehe ich Dinge, die ich technisch umgesetzt habe.» Er schätzt es, Projekte zu leiten und eigene Ideen einzubringen. Andererseits genießt er das Vertrauen, das ihm Gäste, Arbeitskolleginnen und

-kollegen sowie Vorgesetzte in seiner Rolle als Sicherheitsbeauftragter entgegenbringen.

Doch woher kommt die Motivation, mit dem er jeden Arbeitstag angeht? «Aus der Begeisterung für mein Tun», meint der 35-Jährige. Er kommt aus einer Handwerkerfamilie, in der er von klein auf anpacken und dabei vieles lernen konnte. Das hat ihn geprägt.

Der gelernte Mechatroniker arbeitet im Teilzeitpensum. Wenn er nicht auf dem Floor anzutreffen ist, geht er einer weiteren beruflichen Tätigkeit in der Baubranche nach.

1168

Glücksspielautomaten

360 000

E-Mails versendet

94 602

Minuten Videoanrufe









Ariane Grübl

Von der Pöstlerin zur Buchhalterin.

Dass sie ein Zahlenmensch ist, wusste sie schon, als sie in der Gemeinde Stäfa am rechten Zürichseeufer die Post austrug. In der ersten Unterrichtsstunde Rechnungswesen ihrer Lehre als Kauffrau erkannte sie dann, Buchhalterin werden zu wollen.

Heute betreut Ariane Grübl die Finanzen des Online Casinos, des Casinos in Pfäffikon sowie des Restaurants George Bar & Grill. Parallelen zu ihrem anfänglichen Beruf als Pöstlerin gibt's immer noch: «Eine effektive Eigenorganisation,

das Zeitmanagement, aber auch das verantwortungsvolle und selbstständige Arbeiten sind in beiden Berufen wichtig», meint sie erfreut.

Wenn sie nicht mit den Zahlen spielt, entdeckt sie gerne neue Städte, fährt Motorrad oder taucht in den schönsten Buchten der Welt ab.

204 299

Auszahlungen an Kunden
des Online Casinos

8238

Rechnungseingänge

Die Zahlen 2021

Konsolidierte Erfolgsrechnung

in Mio. CHF

	2021	2020
Bruttoumsatz	161.4	162.1
Spielbankenabgabe und übrige Umsatzminderungen	-67.8	-66.6
Personalaufwand	-35.2	-39.3
Übrige Betriebsaufwendungen	-41.0	-42.6
Ergebnis vor Zinsen, Abschreibungen und Ertragssteuern (EBITDA)	17.4	13.6
Abschreibungen und Wertverminderungen	-8.7	-10.8
Betriebsergebnis (EBIT)	8.7	2.8
Finanzergebnis	0.5	0.1
Ordentliches Ergebnis vor Steuern	9.2	2.9
Ausserordentliches Ergebnis	4.0	0.0
Konzerngewinn vor Steuern	13.2	2.9
Ertragssteueraufwand	0.0	-1.4
Konzerngewinn	13.2	1.5

Konzernbilanz

in Mio. CHF

Aktiven

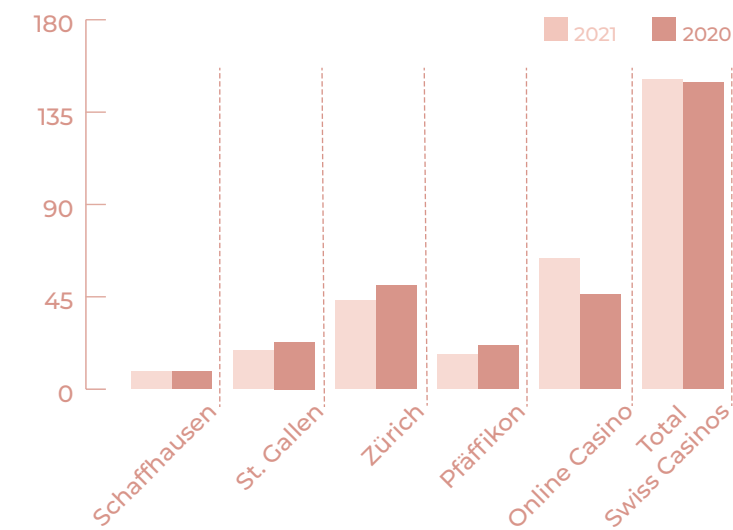
Umlaufvermögen	160.0	155.2
Anlagevermögen	42.4	28.6
Total Aktiven	202.4	183.8

Passiven

Fremdkapital	42.3	36.9
Eigenkapital	160.1	146.9
Total Passiven	202.4	183.8

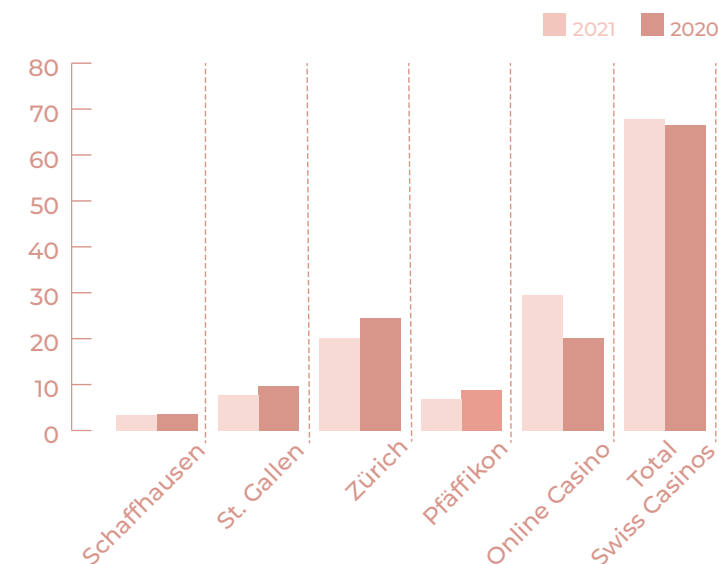
Bruttospielertrag 150.8

in Mio. CHF



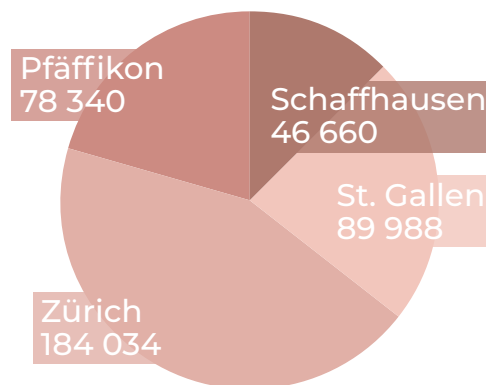
Spielbankenabgabe 67.8

in Mio. CHF



Casinobesuche 399 022

Total Swiss Casinos



8.6%

Eigenkapitalrendite

79.1%

Eigenfinanzierungsgrad

Die Organisation

Swiss Casinos Holding AG

Verwaltungsrat

Hans-Ueli Rihs
Präsident

Philipp Sprenger
Vizepräsident

Stefan Rihs
Mitglied

Georg Wechsler
Mitglied

CEO

Marc Baumann

Casino Pfäffikon

Direktor: Thomas Cavelti
Angebot:
181 Glücksspielautomaten
10 Spieltische
Bruttospielertrag:
16.8 Mio. CHF
Spielbankenabgabe:
6.9 Mio. CHF

Casino St. Gallen

Direktor: Richard Frehner
Angebot:
199 Glücksspielautomaten
10 Spieltische
Bruttospielertrag:
18.7 Mio. CHF
Spielbankenabgabe:
7.7 Mio. CHF

Casino Schaffhausen

Direktorin: Melanie Herzog
Angebot:
131 Glücksspielautomaten
8 Spieltische
Bruttospielertrag:
8.5 Mio. CHF
Spielbankenabgabe:
3.4 Mio. CHF

Casino Zürich

Direktor: Marcus Jost
Angebot:
295 Glücksspielautomaten
14 Spieltische
Bruttospielertrag:
43.1 Mio. CHF
Spielbankenabgabe:
20.1 Mio. CHF

George Bar & Grill

Geschäftsführer:
Miroslav Koch
Sitzplätze:
120 im Restaurant
70 an der Bar
100 auf der Terrasse

Online Casino

Direktor: Patrick Mastai
Angebot:
362 Glücksspielautomaten
104 Live Spiele
7 Jackpots
Bruttospielertrag:
63.7 Mio. CHF
Spielbankenabgabe:
29.6 Mio. CHF

Daniela Mazuru

Gäste werden Freunde.

Als gelernte Kauffrau arbeitete Daniela Mazuru immer wieder in der Gastronomie. Das machte ihr einfach mehr Spass. So gestand sie sich ein, Gastgeberin mit Leib und Seele zu sein. Gäste zu überraschen und sie zufrieden zu sehen, stimmt die Teamleiterin der Gambler's Bar im Casino Pfäffikon glücklich.

«Die Gambler's Bar ist eine sehr kleine Bar. Unsere Gäste sollen sich hier zuhause fühlen. Der Gast ist nicht König, sondern Freund», so Daniela Mazuru. Die 35-Jährige mag es, gute Beziehungen zu den Gästen zu pflegen. «Wenn wir uns merken, was der Gast gerne trinkt oder isst und ihn danach fragen,

bevor er es von selbst bestellt, gibt ihm das ein Gefühl der Anerkennung. Solche Kleinigkeiten machen den Unterschied», erklärt sie motiviert.

Die familiäre Atmosphäre sowie die Lage des Casinos gefallen ihr. «Pfäffikon liegt direkt am See und inmitten der Natur. Ich geniesse die Nähe zu den Bergen und finde beim Wandern vor der Haustür die Möglichkeit, Energie zu tanken.»

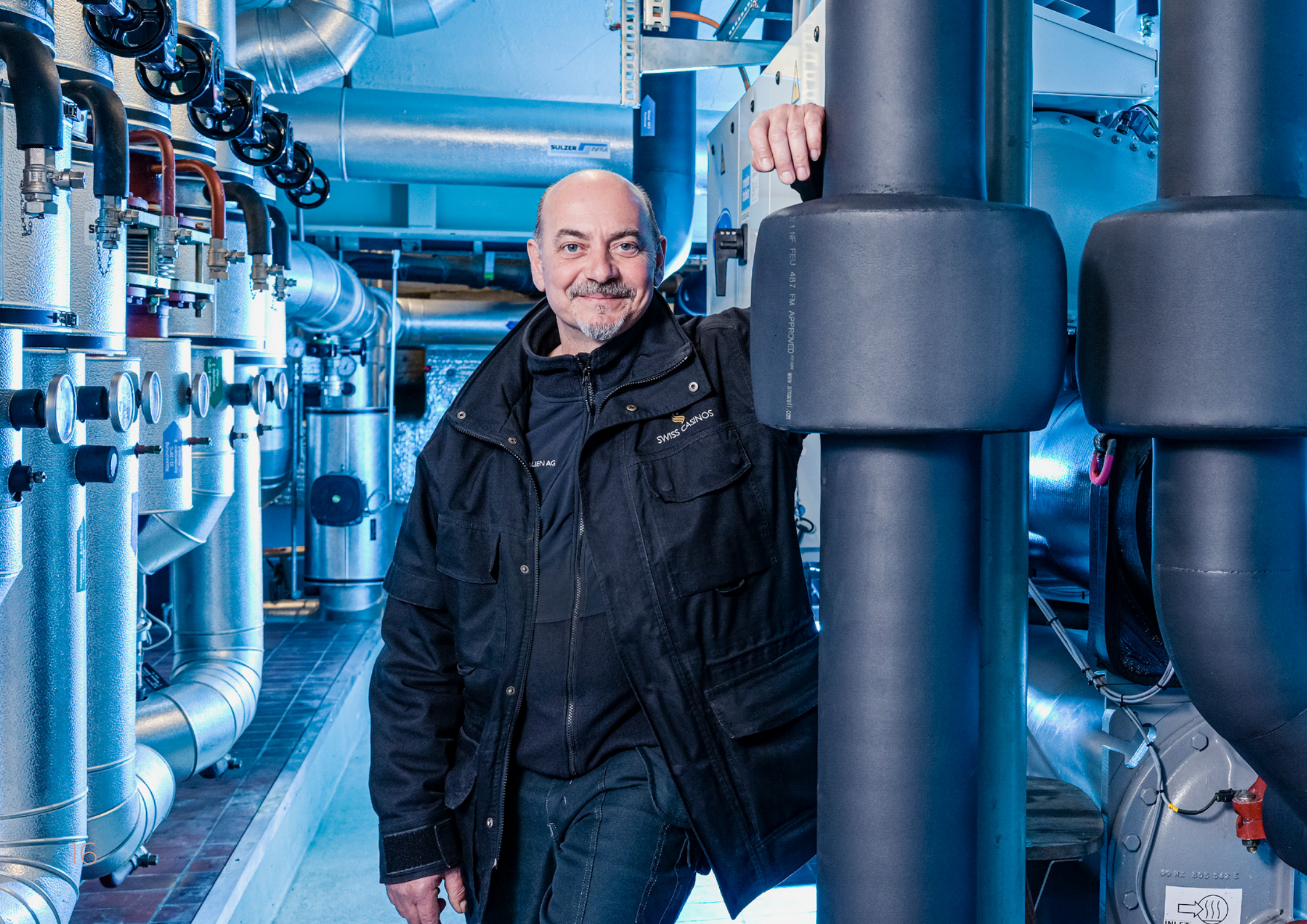
25 503
Liter Bier
ausgeschenkt

1711
Flaschen Prosecco
geöffnet

30 134
Tassen Kaffee
konsumiert







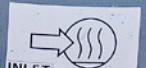
SULZER

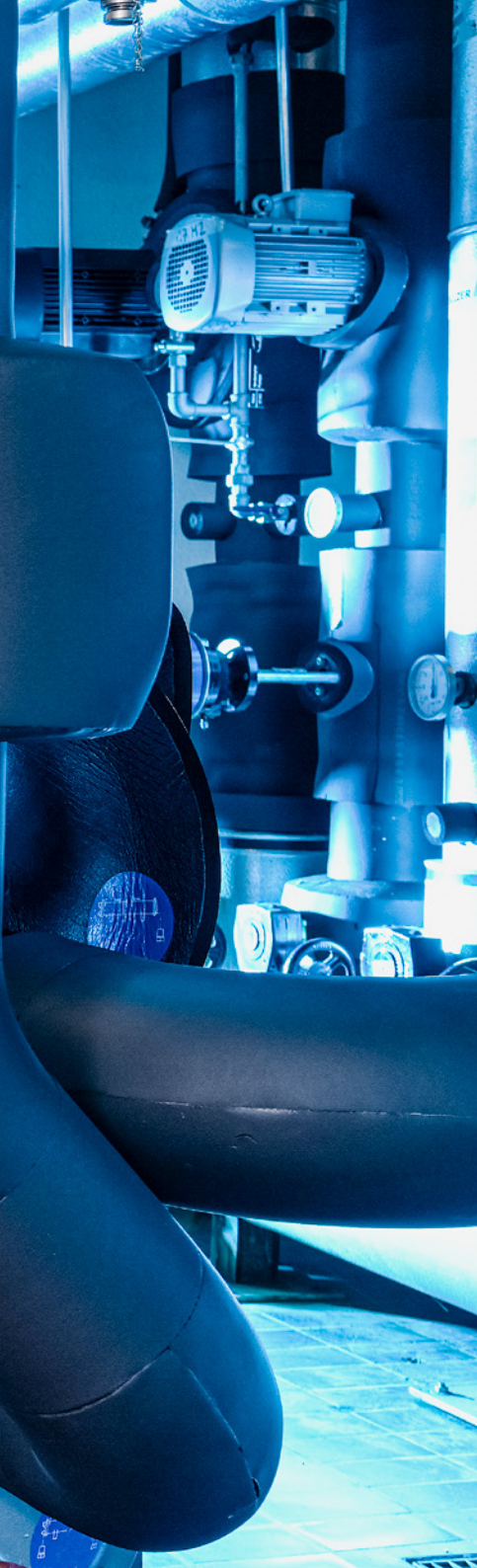
SWISS CASINOS

LIEN AG

11 NF FEU 487 FM APPROVED

00 Mx 000 002 E





Lucio Stancato

Haustechnik? Ein Abenteuer.

Ein halbes Jahr bevor das Casino Zürich eröffnete, nahm Lucio Stancato den Job als Haustechniker an. Er war der erste Mitarbeiter am neuen Standort. «Damals stand ein Umbau bevor. Den habe ich von A bis Z mitverfolgt. Für einen Haustechniker das Beste, was einem passieren kann», erinnert er sich zurück.

Keiner kennt das 88-jährige Haus Ober besser als er. Als Haustechniker stellt er sicher, dass die technischen Anlagen funktionieren und das Haus mit Wärme, Wasser, Strom und frischer Luft versorgt wird. Als Sicherheitsbeauftragter überwacht er aber auch alle Brandschutzrichtungen im Haus.

Sein Arbeitstag beginnt morgens um 05.00 Uhr. Dass er da noch nicht weiss, was auf ihn zukommt, gefällt ihm: «Vieles in diesem Haus ist alt. Deshalb gibt es immer wieder Überraschungen: Eine Leitung, die kaputt geht, ein Ablauf, der verstopft ist – jeder Tag hier ist ein neues Abenteuer», lacht er.

Lucio Stancato liebt das Unvorhergesehene. Langeweile kennt er nicht. Wenn er nicht arbeitet, geniesst er die Zeit mit seiner Familie und reist gerne ins sonnenverwöhnte Kalabrien, aus dem er stammt.

20

zurückgelegte
Kilometer pro Tag

18

Grad Durchschnittstemperatur
in den Technikräumen

Tom Strobel

Ein Gastgeber der Superlative.

Als Tom Strobel vor 19 Jahren den Job als Croupier im Casino Schaffhausen annahm, kam alles anders als gedacht. Der Beruf faszinierte ihn so sehr, dass er sein Studium der Psychologie und Publizistik an den Nagel hing und die Karriereleiter im Casino aufstieg.

Croupier, Inspector, Dealer Inspector, Pit Boss und schliesslich Guest Relations Manager. «Als oberster Gastgeber im Spielsaal ist mein Arbeitsalltag vielfältig. Kein Tag ist wie der andere. Das fasziniert mich. Ich schätze es einfach, Gastgeber zu sein», meint er begeistert.

Seine charmante und familiäre Art bringt ihm sehr viel Wertschätzung ein. In seiner Gegenwart ist es ein Leichtes, sich wohlfühlen. «Service Excellence liegt mir am Herzen. Wenn ich es schaffe, die Gäste mit meiner menschlichen Art zu begeistern, sodass sie trotz eines verlorenen Spielzuges Freude am Spiel haben, habe ich mein Ziel erreicht», sagt er überzeugt.

Abseits des Spielsaals ist er glücklich verheiratet und Vater von vier Kindern. Auch die Liebe zu seiner Ehefrau hat im Casino Schaffhausen begonnen. Aber das ist eine andere Geschichte.

399 022

Casinobesuche

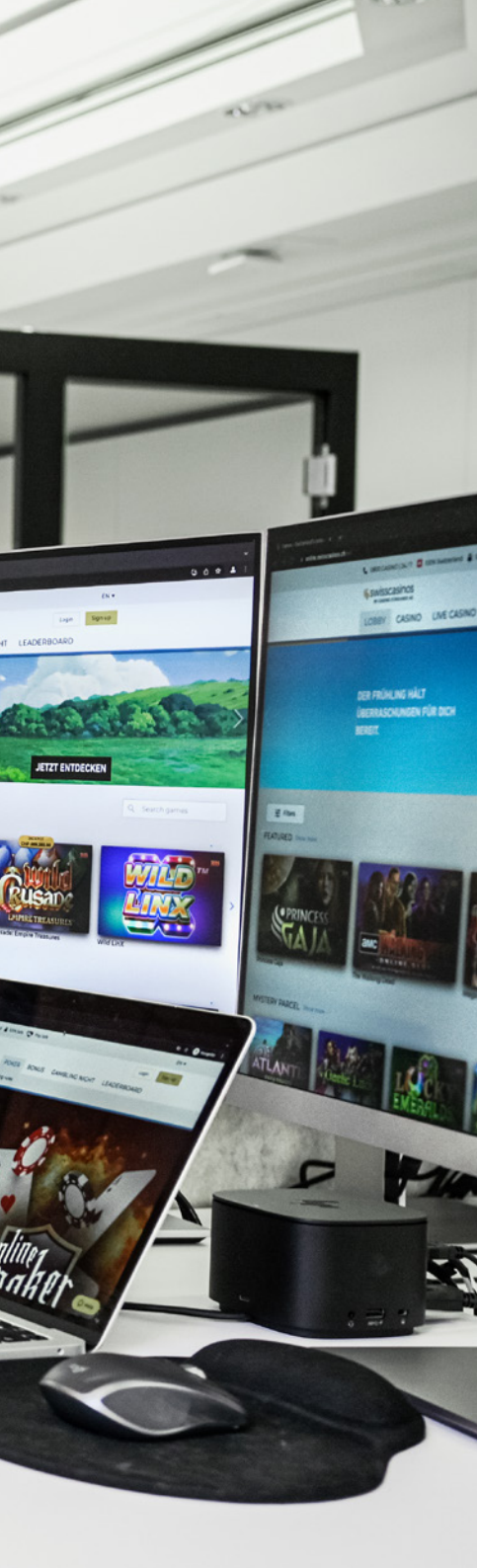
564

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter









Yannick Helbling

Vom Fussballprofi zum Schichtleiter.

Noch vor zwei Jahren war Yannick Helbling Fussballer von Beruf. Als sein letzter Vertrag auslief, entschied er sich für einen Job abseits des Sports. «Die Casinobranche hat mich schon immer begeistert. Ich mag Orte, an denen Menschen gut gekleidet zusammenkommen, um sich bei ausgelassener Stimmung zu unterhalten», erklärt er.

Als Schichtleiter im Customer Support des Online Casinos hat er direkten Kundenkontakt. Er steht aber auch in engem Kontakt zu den Spielerschutzbeauftragten, leitet Spielsperren ein und bearbeitet spezielle Fälle.

«Wenn viele Anfragen auf mehreren Kanälen gleichzeitig reinkommen, wird es hektisch. Ich mag es, dabei einen kühlen Kopf zu bewahren und ruhig zu bleiben. Die mentale Stärke sowie mein Durchhaltevermögen kommen vom Sport. Im Training kann man auch nicht einfach aufgeben – so ist es im Büro: Wenn ich an etwas dran bin, bringe ich es erfolgreich zu Ende», meint der 26-Jährige weiter.

Fussball spielt er in seiner Freizeit immer noch gerne. Als geselliger Mensch genießt er seine arbeitsfreie Zeit aber auch im Beisein von Familie und Freunden.

65 000

beantwortete
Anfragen

9

Minuten durchschnittliche
Bearbeitungszeit pro Anfrage

Sara Naku

Motivation durch Dankbarkeit.

Wer auf die Gebäudereinigerin trifft, muss unweigerlich lächeln – ihre positive Ausstrahlung überträgt sich leicht. Sara Naku schätzt ihren Job: «Während meiner Arbeit treffe ich oft auf die anwesenden Gäste und komme mit ihnen ins Gespräch. Das macht mir Freude. Ich spüre ihre Dankbarkeit und das motiviert mich», erzählt sie.

Die Frühschicht beginnt für sie morgens um 06.00 Uhr. Als erstes steht die Reinigung der Spieltische und Glücksspielautomaten an. «Vierzehn Spieltische sind schnell gereinigt. Bei den Spielautomaten wird es aufwändiger, davon gibt es nämlich rund 300», lacht sie. In der

Mittel- und Nachtschicht, wenn das Casino Zürich geöffnet ist, geht sie im Halbstundentakt auf eine Reinigungsrunde. «Bei einem hohen Gästeaufkommen bin ich sogar alle 20 Minuten im Einsatz. Dabei leere ich Aschenbecher, fülle Papierhandtücher auf, reinige Toiletten und desinfiziere Oberflächen», berichtet sie weiter.

Das Reinigungsteam besteht aus zwei Männern und fünf Frauen – Sara Naku ist eine davon. Zusammen unterhalten und pflegen sie die Räumlichkeiten des Casinos Zürich und des Restaurants George Bar & Grill.

7050

Quadratmeter
zu reinigen

75

Gästetoiletten
zu pflegen









Oleg Rasanov

Unterwegs für die Sicherheit.

«Ich arbeite schon mein ganzes Leben in der Sicherheitsbranche», meint Oleg Rasanov im Interview. Als er auf Patrouille für einen anderen Arbeitgeber am Casino Zürich vorbeifuhr, kam ihm die Idee, sich zu bewerben. «Über Monate habe ich die Stellenausschreibungen des Casinos Zürich überwacht», lacht er. Seit seiner Anstellung sind acht Jahre vergangen.

Als Teamleiter Sicherheit ist Oleg Rasanov wichtig, dass sich sowohl Gäste als auch Mitarbeitende wohl und sicher fühlen. Einmal täglich kontrolliert er alle Fluchtwege, Fenster und Feuerlöscher.

Er überprüft den Geldfluss auf dem Floor, geht auf die Wünsche der Gäste ein und öffnet für angemeldete Personen die schweren Türen zum Tresor.

Sein Auftreten ist gefasst, denn sein Job birgt auch Risiken. «Teamarbeit ist im Sicherheitsdienst das Wichtigste. Dass meine Mitarbeitenden und ich uns blind vertrauen, ist für mich wesentlich», erzählt er weiter.

Oleg Rasanov mag die Nachtarbeit. Auf diese Weise hat der glückliche Familienvater tagsüber mehr Zeit für seine Liebsten.

14.2 Mio.

Jackpotauszahlungen in CHF

42

Spieltische

Wir engagieren uns.

Als erfolgreiches Unternehmen wollen wir andere an unserem Erfolg teilhaben lassen. Ein Engagement muss aber zu uns passen und unseren Werten gerecht werden. Wir arbeiten deshalb nicht nach dem Giesskannenprinzip, sondern nach klar definierten Prinzipien. Ein Engagement soll sich auch für uns lohnen. Wir sehen uns nicht als Spender, wir wollen Partner sein.

Mit unserem Engagement im Tourismus pflegen unsere Casinos ihre regionalen Beziehungen. Im Sozialen steht wie in unserem unternehmerischen Wirken der Mensch im Zentrum. Im Sport unterstützen wir nicht nur die Elite, sondern auch den Nachwuchs. Und mit unserem Engagement in der Kultur tragen wir zu deren Vielfalt bei.

Anmerkung: Die Kennzahlen auf den vorangehenden Seiten betreffen die Swiss-Casinos-Gruppe.

