



> Aktuell
Einkaufsführer
Mediadaten
Archiv
Team
ABO Media-Service
Impressum

© www.rls.de

■ ■ ■ Aktuell

Höchste Dienstleistungsqualität im Travel Charme Fürstenhaus Am Achensee

Zufriedene Gäste durch aufmerksame Mitarbeiter



Engagierte Mitarbeiter in der Hotellerie zu finden gleicht der Suche nach der berühmten Nadel im Heuhaufen. In Österreich suchen 700 4/5 Sterne Betriebe nach exzellenten Chefköchen und Restaurantleitern – aber es gibt sie in dieser großen Zahl nicht. Daher müssen vor Saisonbeginn Kompromisse eingegangen und überhöhte Löhne bezahlt werden, um die Stellen überhaupt besetzen zu können. Bei der Qualität werden dann Abstriche gemacht und die Anforderungen an die Mitarbeiter heruntergeschraubt, nur um durch die Saison zu kommen.

Seit zwei Jahren arbeitet das Travel Charme Fürstenhaus Am Achensee intensiv an den Inhalten seiner Arbeitgebermarke, sowohl intern als auch nach außen. Die Geschäftsführung bemüht sich, die Vorzüge als Arbeitgeber sichtbar zu machen. Das betrifft insbesondere den Führungsstil, das Klima und die Karrierechancen. „Ziel ist es, in Österreich zum „Hotellerie-Arbeitgeber

erster Wahl“ zu werden, erklärt Michaela Altenberger, die gemeinsam mit ihrem Mann Christian das Haus seit Februar 2006 führt. Sie ist für die Mitarbeiter zuständig und will diesen eine professionelle Personalentwicklung bieten.

Bei der Wiedereröffnung des Hauses im Jahr 2005 war die Situation im Travel Charme Fürstenhaus Am Achensee nicht ideal. Unzufriedene Mitarbeiter, daraus resultierend unzufriedene Gäste. Heute stellt sich die Situation in einem völlig anderen Licht dar. Jeder Gast, der das Haus betritt, spürt die positive Ausstrahlung und das Engagement des gesamten Teams. Die Fluktuation unter den Mitarbeitern ist gering und bei den Krankmeldungen hält das Haus auf dem niedrigsten Niveau. Alles untrügliche Zeichen einer zufriedenen Belegschaft.

„Menschen haben die Ansprüche an ihren Arbeitsplatz verändert, heute muss er auch Raum zur Selbstverwirklichung bieten“, hat Michaela Altenberger durch viele Gespräche mit ihren Mitarbeitern erkannt. Sie hat ganz bewusst diesen neuen Weg in der Personalführung eingeschlagen und zuerst mit den Abteilungsleitern begonnen. So wurde etwa unter Anleitung des Tänzers Günter Rebel an der Körpersprache der Mitarbeiter gearbeitet. Mit Peter Fromme vom PEP Institut fand man zu einer Neugestaltung der Büroorganisation, um höchstmögliche Transparenz und einfaches Arbeiten zu gewährleisten. Das Thema „Warum führe ich so, wie ich führe“ wurde durch die erfahrene Psychologin Yvonne Rauch in Einzelcoachings bearbeitet. Das bewusste Atmen hat Veronika Langguth dem Team näher gebracht, eine sehr hilfreiche Technik bei Stresssituationen wie im Umgang mit sich selbst.

Achtsamkeit – Mitarbeiterführung beginnt beim Verstehen

„Der erste Schritt ist immer die Reflexion der eigenen Haltung als Chef, erst dann kann man mit einer Personalentwicklung, die wirksam sein soll, beginnen.“ Michaela Altenberger hat selbst diverse psychologische Kurse und Workshops besucht und verfügt über große Erfahrung in der Mitarbeiterkommunikation. „Wirkungsvolle Mitarbeiterführung beginnt dort, wo man den Menschen wirklich verstehen will. Dies setzt jedoch Einblick in mein Gegenüber voraus, ich muss mich mit seinen Verhaltensweisen und Einstellungen auseinandersetzen, aber auch die eigene Rolle hinterfragen, mich mit meinen eigenen Schattenseiten konfrontieren.“

Eine gute Führungskraft wird nicht geboren, sondern sie muss sich über die Jahre entwickeln. „Durch die individuelle Entwicklung erweitern sich der Rahmen des eigenen Verstehens und Handelns und daraus resultierend auch das Führungsverhalten. Es ist ein permanenter Lern-, und Entwicklungsprozess. Je entwickelter der Chef, desto entwickelter die Mitarbeiter. Ein gut geführtes Haus behalten die Gäste in positiver Erinnerung und sie kommen wieder“ fasst Michaela Altenberger zusammen.

In diesem Jahr, das unter dem Motto „Achtsamkeit“ steht, wird es vermehrt Kurse für die Mitarbeiter geben. Das Hauptthema lautet Selbstwert und Persönlichkeitsentwicklung. Michaela Altenberger skizziert ihre Absicht wie folgt:
„Nur wenn den Mitarbeitern bewusst wird, dass sie durch ihr eigenes Handeln das Umfeld positiv verbessern können, bilden sie effiziente Teams und das führt zur höchsten Qualität in der Dienstleistung. Wir sehen den Betrieb als Ort des Lernens, Erfahrens und Entwickelns. Dazu ist eine positive Haltung und Kultur im Betrieb notwendig. Wir haben mit sehr vielen kleinen Schritten begonnen und können nun immer größere machen - aber wir werden nie fertig sein!“

Gemessen werden die fortlaufende Entwicklung und der Fortschritt durch Mitarbeiter- und Gästebefragungen. Auszeichnungen bei Lehrlingswettbewerben unterstreichen den Erfolg des eingeschlagenen Weges noch zusätzlich: Landessieger „Bester HGA Lehrling in Tirol 2008“ und „Landessieger Tirol Koch 2009“, weiters zertifiziert durch Hogast „Best for people“.

Letztendlich ist natürlich der Gast die entscheidende Instanz. Seine Zufriedenheit muss im Mittelpunkt stehen. Die Rückmeldungen geben der Geschäftsführerin Recht – das Ausmaß der positiven Beurteilungen ist beeindruckend.

Tools der Personalentwicklung im Travel Charme Fürstenhaus Am Achensee

Jahresgespräche

Coaching für Führungskräfte mit einem erfahrenen Psychologen

Training im fachlichen Bereich

Inhouse Schulungen für Persönlichkeitsentwicklung

Startworkshop zu Beginn eines Jahres mit Schwerpunktthema für das kommende Jahr

Incentives wie:

- o Gemeinsame Reise zum Saisonende zur Teamentwicklung
- o Regelmäßige Teamevents, die jeweils von einem anderen Team organisiert wird
- o Sportangebot im Haus - etwa Yoga
- o Vergünstigte Hotelaufenthalte in den Partnerbetrieben
- o Geburtstagsgeschenke und Weihnachtsgeschenke
- o Weihnachtsfeier, Sommerfest und Abschlussfeier

[Zurück zur Übersicht der Artikel](#)

Hospital Guide
DER UNABHÄNGIGE
KRANKENHAUSFÜHRER
UND -RATGEBER

HOSPITAL GUIDE
Hospital Guide
2008
jetzt NEU!

>> Infos und Bestellung

© 2008 Sartig Werbeagentur

archisphere
architects and designers