Best Practice: Schulungskonzept von Privathotels

Die Gäste glücklich machen

Mit Empathie wollen Mitgliedbetriebe von Private Selection Hotels punkten. In betriebsübergreifenden Workshops üben Kaderleute den aufmerksamen und zuvorkommenden Umgang mit dem Gast. Danach schulen sie ihre Teams im eigenen Betrieb. Die bisherigen Erfahrungen bestätigen: Empathie ist lernbar.

Esther Dysli, Private Selection Hotels

Kaderteams besprechen die Voraussetzungen für empathisches Handeln im eigenen Betrieb.

Grosse Hotelketten überbieten sich gegenseitig mit aufwendiger Infrastruktur. Privathotels können da nicht mithalten. Sie müssen sich von den Mitbewerbern durch die persönliche Betreuung abheben, durch magische Momente, die sie den Gästen verschaffen.

Die Hoteliers der Private Selection Hotels haben sich deshalb gefragt, ob Empathie oder Einfühlungsvermögen lernbar ist. Daraus entstand in Zusammenarbeit mit der Schulungsleiterin Bettina Spichiger das zweistufige Schulungskonzept «Glücklich ist, wer glücklich machen kann». Es liefert Antworten auf folgende Fragen:

- Wie kann Empathie im Hotel gefördert – und gelebt – werden?
- Was brauchen Mitarbeitende, um das Plus oder den Mehrwert zu schaffen?
- Und wie können die Mitarbeitenden darin unterstützt werden?

Betriebsübergreifende Workshops

Die erste Stufe besteht aus drei eintägigen Workshops. Daran nehmen die Kaderteams von jeweils drei Hotels teil, insgesamt 15 bis 18 Personen. Dass die Kader mehrerer Hotels Erfahrungen austauschen, ist der Kern des Schulungskonzepts. So arbeitet Küchenchef mit Küchenchef oder Front-Office-Managerin mit Front-Office-Managerin zusammen. Dadurch überwinden sie die Betriebsblindheit und erhalten neue Ideen und Anregungen.

Dieser überbetriebliche Erfahrungsaustausch hat sich als sehr wertvoll erwiesen. Die Teams mussten allerdings zunächst lernen, offen auch über kritische Themen zu sprechen. Interessanterweise ging es nie darum, voneinander Ideen zu kopieren – die Fortschritte und Ideen der anderen Betriebe beflügelten und inspirierten die eigenen Teams.

Aufmerksamer und zuvorkommender

Im Anschluss an den Workshop gehen die Kaderleute mit Umsetzungsplänen nach Hause und schulen dort ihr Team. Themen der Schulung sind u.a. das professionelle, sympathische und nachhaltig wirkende Verhalten sowie der Umgang mit Einwänden und Reklamationen. Am nächsten Workshop zwei Monate später zeigen sie ihren Kollegen die Resultate der Umsetzung.

Den Gästen magische Momente verschaffen, eines der Ziele der Schulung.

Die betriebsinterne Schulung soll den Mitarbeitenden Anstösse geben, ihre Persönlichkeit weiter zu entwickeln. Sie sollen Gästen und Teamkollegen gegenüber aufmerksamer und zuvorkommender werden. Zu diesem Zweck müssen sie über sich und ihr Handeln, die Wirkung und die Konsequenzen reflektieren. Die Erfahrung zeigt, dass nicht allen diese Arbeit an sich selber leicht fällt.

Wertvoll sind die Ideen, die von den Mitarbeitenden im Rahmen der betriebsinternen Schulung entwickelt werden. Wenn das Hotel solche Ideen aufnimmt und in Form von Projekten realisiert, wirkt sich dies nicht nur auf die Gäste positiv aus. Die Mitarbeitenden fühlen Wertschätzung und sind motivierter, im Alltag engagiert mitzuarbeiten.

Umfragen belegen den Erfolg des neuen Schulungskonzepts: Bei den teilnehmenden Hotels sind sowohl die Gästezufriedenheit als auch die Mitarbeiterzufriedenheit gestiegen. Empathie ist tatsächlich lernbar.

Innotour hat die Entwicklung und Einführung des Schulungskonzepts mitfinanziert. Empathie systematisch zu fördern, das kann auch für andere Hotels und Restaurants ein Schlüssel sein, um im harten Konkurrenzkampf zu bestehen.

Panorama

Pluspunkt Innotour

Der «Empathie-Workshop» schärft die Wahrnehmung der Gastgeber für sich und die Mitmenschen in einer Zeit, in der Menschlichkeit oft zu kurz kommt.

Projektdauer

Januar 2014 bis Dezember 2015

Kontakt

Private Selection Hotels, Luzern,
+41 (0)41 368 10 05,
esther.dysli@privateselection.ch,
www.privateselection.ch