

Ihr **PERSONAL** im Visier fremder Branchen

Warum Hotelfachmitarbeiter für andere Unternehmen so interessant sind und was zu tun ist, damit Ihnen Ihre wertvollste Ressource nicht verloren geht.

Ein Beitrag von FCSI-Neumitglied und Beraterin Frauke Müller

Durch die Tür eines Autohauses tritt der Blumenbote – sichtlich irritiert ob der Lieferadresse. Sekunden später steht ein stattlicher Blumenstrauß auf dem Schreibtisch des Geschäftsführers, verbunden mit den besten Wünschen einer offensichtlich zufriedenen Kundin. Sie bedanke sich für den aufmerksamen und freundlichen Service der Autowerkstatt, den sie so noch nie in einem Kfz-Betrieb erlebt habe, steht auf der beiliegenden Grußkarte.

Tagträumereien eines Werkstattbesitzers? Ein Werbespot der Kino-Regionalwerbung? Keineswegs! Diese Episode ist das Ergebnis eines meiner spannendsten Projekte. Drei Monate zuvor hatte ich mich mit dem Geschäftsführer eines rasant gewachsenen Autohauses zu einer ersten Brainstorming-Sitzung getroffen. Besagter Manager war zwar stolz auf die stattliche Größe seines Betriebes und die Expansion der vergangenen Jahre, gleichwohl hatte er das Gefühl, dass die Servicequalität in vielen Punkten nicht mit dem Wachstum des restlichen Betriebes mithalten konnte. Mitarbeiterfluktuation und offenkundige Überlastung begannen die vormals hohe Kundenbindung und -zufriedenheit zu beeinträchtigen. Er wollte jedoch einen Fünf-Sterne-Service für seine Kunden – und dies nicht nur unter der Hebebühne, sondern einen, der über die technische Dienstleistung hinausgeht.

Aus dieser Überlegung wurde ein Projekt geboren, das den extrem hohen Grad an Kundenbetreuung aus der Hotellerie in einen großen Handwerksbetrieb exportiert und auch dort den Kunden zum Gast macht. Der Fokus liegt dabei auf jenem Mitarbeiter, der den Kunden begrüßt, ihn betreut und sich nach erledigtem Auftrag

weiter um ihn kümmert. Von dieser Person hängt es ab, ob der Kunde mit einem positiven Gefühl geht und gern wiederkommt.

Es ist auch dieser Mitarbeiter, der eine Reklamation noch an der Tür in ein positives Erlebnis wenden kann, das vor allem Bemühen um den Kunden zeigt – denn Fehler passieren überall, es kommt nur darauf an, wie ich mit diesem Fehler umgehe und wieviel Bereitschaft zur Dienstleistung ich spüren lasse.

Geschultes Hotelpersonal ist auch in anderen Branchen gefragt


Mitarbeiter aus der Hotellerie sind darin geschult, Gastgeber zu sein – sie schaffen es durch ihre Einstellung zu Service und Qualität immer wieder, den Gast zu überraschen. Zudem sind sie aufgrund ihrer Tätigkeit darin geübt, mit unterschiedlichen Kundentypen und Anforderungen selbst unter hohem Druck freundlich und professionell umzugehen – genau deshalb werden sie von anderen Branchen umworben und begehrt. Gewissenhaft angelernt werden die Mitarbeiter häufig von ihrem jeweiligen Hoteldirektor. Doch in dem Moment, in dem das Küken laufen kann, hört der GM oftmals auf, sich um sein Personal zu kümmern. Dabei handelt es sich bei seinen Angestellten um seine wertvollste Ressource, die viel mehr bewirken kann als teure Bettwäsche oder neue Amenities – für deren Auswahl oft viel mehr Zeit und Geld aufgewendet wird. Andere Branchen wissen um die Ausbildung und Einstellung der Hotelfachkräfte und warten nur auf den Moment, in dem diese das Hotel frustriert verlassen.

Mitarbeiter, die kündigen, beklagen oftmals nicht die schlechte Bezahlung, die langen Arbeitszeiten oder den Einsatz an Feiertagen. Sie klagen über chaotische Zustände, mangelnde Perspektiven und fehlende Trainings bzw. Weiterbildungsmöglichkeiten, obwohl ihnen diese bei der Einstellung zugesichert wurden.

Schon mit wenig Aufwand erhält man zufriedene Mitarbeiter

Es kostet wenig Anstrengung, von Zeit zu Zeit die eigenen Strukturen und Abläufe auf den Prüfstand zu stellen: etwa durch regelmäßig stattfindende, interne Qualitätszirkel oder optimalerweise mithilfe eines externen Beraters. Beziehen Sie ihre Mitarbeiter, die mit den täglichen Arbeitsabläufen vertraut sind, mit ein! Definieren Sie jedem Einzelnen genau, was Sie von ihm erwar-

ten! Nur so kann er Ihre Ansprüche auch erfüllen und hat Freude an seiner Aufgabe. Beobachten Sie Ihr Personal: Werden die Stärken eines jeden Einzelnen richtig eingesetzt? Trainieren Sie Ihre Angestellten und geben Sie Ihnen regelmäßig Rückmeldung über das Erreichte.

Der motivierte, gut ausgebildete Mitarbeiter mit der richtigen Einstellung zu Service, Qualität und Gastfreundschaft macht den Unterschied zwischen Ihnen und Ihren Mitbewerbern aus. 



Frauke Müller berät mit ihrem Unternehmen FM Consult Hoteliers und Gastronomen bei der Optimierung der betrieblichen Abläufe, hilft bei der Angebotsgestaltung

und dem Marketing sowie deren Umsetzung in Qualitätsstandards. Zuvor war die gelernte Hotelfachfrau unter anderem Leitende Hausdame im Schlosshotel Bühlerhöhe Baden-Baden, Directrice im Hotel Opéra München und stellvertretende Direktorin im Grandhotel Schloss Bensberg. Tel.-Information zu FM Consult: 05245-9221840, www.fmconsult.de

FCSI Deutschland-Österreich e.V.

Internationaler Verband der Berater & Planer für Hotellerie, Gastronomie, Großverpflegung, Tourismus und artverwandte Betriebe

E-Mail webmaster@fcsi.de
Internet www.fcsi.de

PRÄSIDENT

Gerhard Franzen

Postfach 1147
D-14624 Dallgow
Tel. 03322-241545
Fax 012120-215868
Mobil 0173-2062237

E-Mail gerhard.franzen@adp-beratung.de

VIZEPRÄSIDENT

Kornelius Kirsch

Tel. 033232-20166
E-Mail info@hotelberatung.com

MITGLIEDER DES VORSTANDS

Christine Schloter

Iris Schmid

Heinz Eck

Ralph Kölch

Josef Meringer