

Hospitality als strategische Ressource für unternehmerischen Erfolg



Was braucht der Mensch, damit er sich öffnet und mitwirkt? Von Gastgewerbe und Hotellerie können Dienstleistungsbetriebe, wie auch Produktionsbetriebe, aber auch Projekte mehr lernen als im ersten Moment erwartet. **Hier das “Zehn-Sterneprogramm”:**

- ★ Ohne die 4-M-Haltung gibt es keinen oder nur mässigen Erfolg: **Man muss Menschen mögen.**
- ★ Der Gast ist nicht König, sondern alle Anwesenden sind Könige. Auf dieser Haltung hat der Schweizer Cäsar Ritz die Grundlagen für das Hotelimperium Ritz Carlton aufgebaut und zum Erfolg geführt. **“We are ladies and gentlemen serving ladies and gentlemen”**
- ★ **Dienen kommt vor Verdienen** - und Dienen ist eine königliche Kunst - frei umher zu schauen, wo was fehlt, unterstützen und tatkräftig mithelfen, dass das Endergebnis gelingt.
- ★ Man bekommt nie eine zweite Chance - ausser in Österreich - wo ein **“Hoppla” wie durch ein Wunder zur Kundenbindung führt.**
- ★ Die sichtbare und erlebbare professionelle Zusammenarbeit der Gastgeber wirkt unweigerlich ansteckend auf die Kundschaft, die damit **ein Teil einer unvergesslichen Atmosphäre wird.**
- ★ Gastgebersein ist ein grosses Versprechen - **wenn es eingehalten wird, kommen die Gäste mit ihren Freunden zurück** (“Sticky Place”); und so sollte es in jeder Organisation sein.
- ★ Aus Kleinigkeiten werden bleibende Erlebnisse und dauerhafte Erfolge. **Gastfreundschaft ist der Motor der Zukunft.**
- ★ **Ansehen kommt durch “ansehen”** - Gäste werden als ganze Menschen empfangen, mit ihren Sorgen und Freuden, mit ihren Schwächen und Potenzialen.
- ★ In die Rolle des Oberkellners wächst man **“Never let it rest, till good is better, and better is best”**. **Er schenkt Aufmerksamkeit und erzeugt bei den Gästen Aufmerksamkeit.**
- ★ **Kontinuität heisst Erwartungen erkennen und immer wieder mit Freude erfüllen.**

Warum liegt mit dem Thema Gastfreundschaft ein strategisches Thema vor?

HR-Governance

- Arbeitgeberattraktivität
- Schnelles Onboarding
- Wirksamkeit der Mitarbeitenden
- Mitarbeiter Retention

Kunden- und Lieferanten - Governance

- Reputation bei den Kunden
- Repeater Kunden
- strateg. Kundenverbindung
- Starke Verbindung zu den Lieferanten
- Liefersicherheit

Governance der Produktivität

- Produktivität
- Kontinuierliche Verbesserung
- Engagement für die Sache
- Engagement für die Organisation

Wie gehen wir dieses strategische Thema an?

- Gemeinsame strukturierte Lageeinschätzung VR/GL-Ebene
- Einbezug der Führungsleitenden
- Erkennen von Stärken und Schwächen und deren Quellen
- Ableiten von Massnahmen
- Erweiterbar um Funktionsmaps - HR-Risikomanagement, HR-Schlüsselpersonen, Wissensmanagement.

Was sind die messbaren Erfolge?

- Strategische Verbesserung der Produktion und der Umsätze
- Durchgehendes visuelles Führungscockpit
- Sicherstellen der gesetzlichen Pflichten aus der Governance

Darüber wollen wir mit Ihnen in Ihrer Funktion als Verwaltungsratspräsident oder CEO sprechen.

Thomas Braun, Christof Rouiller, Petra Rüegg, Claudia Truog, Florian Immer, Walter Zueck und weitere Führungspersönlichkeiten und Experten

Zu weiteren Servicepaketen: [Link](#)