

Hotelier-SERIE: HERZ-INTELLIGENZ IM HOTEL (TEIL 5)

Wertschöpfung durch Wertschätzung

Gästezufriedenheit und Weiterempfehlungsrate hängen in der Hotellerie unmittelbar vom Engagement der Mitarbeitenden ab, schreibt «Hotelier»-Fachautorin und Trainerin Christina Weigl im fünften Teil der Serie zum Thema Herz-Intelligenz im Hotel. Damit nicht genug: «Wo Wertschätzung gelebt wird, werden sich die Erfolge mit Samtpfoten einschleichen. Deutlich spürbar und letztlich sogar rechenbar», so Christina Weigl.

TEXT Christina Weigl



Zimmermädchen in einem Sorell-Hotel.

Bild: Franca Gandrian, Dean Jaggi

Gelebte Wertschätzung in Unternehmen hat auf das Engagement der Mitarbeitenden, auf deren Arbeitszufriedenheit und somit auf den Unternehmenserfolg einen wesentlichen Einfluss. Wertschätzung ist ein menschliches Grundbedürfnis und geht einher mit gegenseitiger Akzeptanz, Vertrauen und einem respektvollen Umgang. Wer durch persönliche Erfolge und positive Rückmeldungen Wertschätzung erfährt, stärkt das Vertrauen in die eigenen Potenziale und seinen Selbstwert.

Wir leben und arbeiten in einer komplexen und hoch getakteten Arbeitswelt. Gerade in schwierigen Wirtschaftslagen gibt es insgesamt weniger Anerkennung. Vorgesetzte wie auch Mitarbeitende verspüren Angst und Unzufriedenheit, die in vielen Unternehmen die Fehlzeiten erhöhen. Achtsamkeit und Resilienz sind in diesem Zusammenhang wichtige Stichworte.

KralLEN ausfahren oder schnurren?

Resilienz bezeichnet die Fähigkeit, widrige Umstände oder schwierige Erlebnisse zu bewältigen, ohne emotionale Schäden davonzutragen. Diese innere Widerstandskraft ist bei den meisten Katzen in erstaunlichem Ausmass vorhanden.

Das führt uns wieder in die mit unserer Serie eng verknüpfte Welt der Musicals. Diesmal geht's zu den beliebtesten Katzen der Welt. Millionen Besucher sind begeistert vom zeitlosen Katzen-Spektakel «Cats», in welchem vergnügte und charmante Charaktere um die Gunst eines zweiten Lebens um die Wette schnurren. Jede Katzenpersönlichkeit hat ihren unverkennbaren Ausdruck. Dazu verleihen die berühmten Melodien Andrew Lloyd Webbers dem Musical eine wunderbare Magie: pures Vergnügen!

Auch der reale Umgang mit einer Katze entspannt nachweislich und senkt unseren Stresspegel. Eine Katze bringt uns automatisch dazu, ganz entspannt im Hier und Jetzt unterwegs zu sein. Majestätisch, aber verständnisvoll; kritisch, aber nicht boshaft; energisch und doch liebevoll – so halten uns die miauenden Vierbeiner den Spiegel vor; Stress kommt im Katzenleben nicht vor. Wir haben es in der Hand, ob wir mit unseren Ressourcen effektiv umgehen. Die Krallen auszufahren unterstreicht unkontrolliertes Stressverhalten. So werden wir es nicht schaffen, aus widrigen Situationen persönlich zu wachsen und unsere Resilienz zu stärken. Es ist eine hohe Kunst, unter anhaltendem Leistungsdruck produktiv, fokussiert und souverän zu bleiben und den schnurrenden Grundton beizubehalten. ➤



«Der Gast kann bei den Sorell-Hotels auf kompetente Mitarbeitende zählen, die dafür sorgen, dass Prozesse professionell und effizient ablaufen. Zum anderen sollen Leidenschaft und Emotionalität zu zentralen Kompetenzen der Sorell-Hotels werden. Echte Gastgeber-Persönlichkeiten geben den Betrieben einen unverwechselbaren Charakter und kreieren eine sympathische, herzliche Wohlfühl-Atmosphäre. Die Individualität wird bei uns gezielt gefördert und gestärkt. Die Gäste erleben und spüren den Ort, an dem sie sich aufhalten, und kehren gerne dorthin zurück. Gäste und Mitarbeitende als Menschen wahrnehmen, sie wertschätzen – das ist unser zentrales Anliegen. Auf der Grundlage der Wertschätzung erreichen wir auch unsere wirtschaftlichen Ziele.»

MICHAEL THOMANN
COO SORELL-HOTELS

Massgeschneiderte Wertschätzung

Anerkennung von Leistung ist oft noch Mangelware. Hier haben Unternehmen eindeutig Nachholbedarf. Dabei haben transparente Entwicklungsmöglichkeiten und Wertschätzung den grössten Einfluss auf die Motivation. Und es ist die persönliche, direkte Kommunikation, die in unserer digitalisierten Welt eine wichtige Rolle spielt. Neben einer solchen Anerkennungskultur darf im Zusammenhang mit Service Excellence durchaus eine hohe Leistungsbereitschaft des Einzelnen gefordert werden.

Wir sprechen von der intrinsischen Motivation durch die Arbeit. Respekt, wer seine Aufgaben aus innerem Antrieb wie Freude, Interesse und Neugier erledigt! Wenn dieses innere Feuer brennt, wirkt sich das nicht nur auf die Produktivität positiv aus. Auch der Zusammenhalt im Team, die Kreativität, die Innovations- und Lernfähigkeit sowie die Gesundheit werden dadurch verstärkt.

Emotionen bewusst steuern!

Motivation kann man nicht erzwingen. Auch Führungskräfte sind zusätzlich zu ihrem operativen Arbeitsalltag nicht selten mit raschen Veränderungen, Arbeitsverdichtung, Informationsüberflutung, fehlender Anerkennung bis hin zu einer Sinnkrise konfrontiert. Lang anhaltender Druck und Stress aufgrund eines inneren Kampfes mit den äusseren Bedingungen können auf Dauer zu Erschöpfung und Zusammenbrüchen führen. Wer es hingegen schafft, seine Emotionen bewusst zu steuern und innerlich fokussiert zu bleiben, hat eine

grössere Wirkkraft als Führungsperson. Wahrnehmung, Resilienz sowie Intuition sind dabei gefragte Kompetenzen. In Zeiten von Unsicherheit ist es matchentscheidend, welche inneren Überzeugungen und Ressourcen wir bewusst nutzen. Denn sie steuern unser Handeln.

Dazu eine passende Weisheit der Sioux-Stämme:

Ein alter Indianer-Häuptling vermittelt seinem kleinen Enkelsohn eine Lebenslektion: «Ich kämpfe mit mir», sagt er zu seinem Enkel. «Es ist ein schrecklicher Kampf zwischen zwei Wölfen. Der eine ist zerstörerisch, neidisch, arrogant, voller Selbstmitleid, unentschlossen, nachtragend, trügerisch, minderwertig und überheblich. Der andere ist erfüllt, freudig, liebenswürdig, kraftvoll, selbstständig, empathisch, ehrlich, kreativ und klar. Der gleiche Kampf läuft in dir ab und in jedem anderen Menschen auch.» Der kleine Junge überlegte sich das eine Weile und fragte darauf seinen Grossvater: «Du Opa, welcher Wolf wird gewinnen?» Der alte Indianer antwortet: «Derjenige, den du fütterst.»

Sie sind immer da, unsere «inneren» Wölfe, und kämpfen um unsere Gunst. Gerade für eine junge oder angehende Führungskraft ist es wichtig, dem inneren Druck (packe ich meine Aufgaben?) standzuhalten und Unsicherheiten und Selbstzweifel in eine innere Klarheit umzuwandeln. Gut zu wissen, dass wir diese Wölfe respektive unsere Gedanken beeinflussen und selber entscheiden können, was wir denken. Wer den unterstützenden Wolf in sich füttert, stärkt seine Widerstandsfähigkeit und bringt sein Potenzial zur Entfaltung.

«GELEBTE WERTSCHÄTZUNG IN UNTERNEHMEN HAT AUF DAS ENGAGEMENT DER MITARBEITENDEN, AUF DEREN ARBEITZUFRIEDENHEIT UND SOMIT AUF DEN UNTERNEHMENSERFOLG EINEN WESENTLICHEN EINFLUSS.»

CHRISTINA WEIGL

Herausforderung Zukunft!

In unserer Branche sind selbstbewusste, gut ausgebildete und motivierte Mitarbeitende die Basis für Innovation, Effizienz und Produktivität. Wir können die Ausbildungen um Werkzeuge für das Trainieren von Resilienz, Selbst- und Emotionsmanagement erweitern. Zusätzlich sollen junge Führungskräfte auch von den Erfahrungen langjähriger Mitarbeitenden profitieren können. Auch der ehemalige deutsche Bundespräsident Horst Köhler sah 2007 in der Weisheit der Erfahrenen eine Chance: «Ich möchte, dass die Erfahrung und die Gelassenheit der Älteren eine Verbindung eingeht mit dem Ungestüm und der Neugier der Jugend. Und ich bin sicher: Wo das gelingt, da kommt Gutes heraus.»

Wenn ein Teil der Belegschaft altersbedingt das Unternehmen verlässt oder wenn Nachwuchskräfte dazustossen, macht es Sinn, Wissen und Erfahrungen zusammenzubringen und eine gegenseitige Kompetenzergänzung und -erweiterung zu schaffen. Jobs in der Hotellerie sind sehr abwechslungsreich und vielschichtig. Man weiss nie, was der Tag bringen wird. Diese Branche steckt voller Überraschungen und auch voller Emotionen. Umso wichtiger ist es, den Fokus halten zu können.

Kraft durch Fokussierung

Systematische Vorbereitungen helfen. Auch beim Lernen sowie vor und während Prüfungen kann man unnötigen Stress vermeiden. Das Praxisbeispiel stellt den Lernenden Andreas vor, der neben einer positiven Lern-Atmosphäre ein weiteres Erfolgsrezept für erfolgreiches Lernen beherzigt



Rezeptionistin in einem Sorell-Hotel. Bild: Stöh Grünig

und feststellt: «Mein Lernen für die eidgenössische Berufsmatura hat sich durch HeartMath völlig verändert.» Die einfachen Herz-Übungen überzeugen ihn. Dank der HeartMath-Technik/Herz-Intelligenz (vgl. Teil 1 unserer Serie, Ausgabe März 2016) hat er es geschafft, souverän, klar und beharrlich auf sein Ziel hinzuarbeiten.

Dieser Mitarbeiter wird in Zukunft mit guter Ausbildung glänzen, die entsprechende Souveränität inklusive. Gleichzeitig wird sein Blick hellwach und auf sein Gegenüber fokussiert sein: «Guten Tag», wird er sagen – mit achtsamer Präsenz. Solche Mitarbeitende wünscht man sich: Sie wirken, als vereinen sie alle Eigenschaften, auf die es im Hotel ankommt: Begeisterung und Aufmerksamkeit für die Gäste und das Wissen um persönliche Herzlichkeit.

Den Fokus auf entspannten und exzellenten Service zu richten ist im Arbeitsmarkt gefragter denn je. Dieser hohe Service-Fokus bietet eine wertvolle Basis, egal wohin die Karriere später führt.

Das Herz des Gastes erobern!

Erfolgreiche Hoteliers wechseln die Blickrichtung – weg vom nüchtern kalkulierenden Controllern und fort vom Aktivismus eines erfolgssüchtigen

Managers – hin zu Herz-Intelligenz. Sie rufen weniger nach Quartalsberichten, sondern orientieren sich an Langzeit-Ergebnissen. Erinnern wir uns an «Memory», das wohl bekannteste Lied aus «Cats», gesungen von der ehemaligen Glamour-Katze Grizabella: Emotionen erzeugt man durch Wertschätzung, die den Mitarbeitenden in seinem Innersten berühren. Auch Sri Chinmoy war überzeugt: «Wertschätzung ist der einzige Weg, die guten Eigenschaften anderer zum Vorschein zu bringen.» Ebenso lohnt es sich, die eigene betriebliche Hotel-Welt mit aller Konsequenz aus Sicht des Gastes zu betrachten, sein Herz zu erobern und ihn glücklich zu machen. H



Hotelier persönlich

WER IST CHRISTINA WEIGL?

Die Tourismus-Expertin und Trainerin Christina Weigl ist in Linz geboren. Seit 1989 arbeitet sie in der Schweiz als Business-Coach für Unternehmen, Hotels und Gastronomie-Betriebe. Im Art Deco Hotel Montana, Luzern, war sie als Verkaufsleiterin tätig. Sie führte diverse Restaurants in Zürich. Ihre Kernkompetenzen als eidg. FA Ausbilderin: Service-Excellence, Leadership, Sozialkompetenzen und Herz-Intelligenz/HeartMath.
info@christina-weigl.ch
www.christina-weigl.ch