

ALS TEAM GEMEINSAM STÄRKER WERDEN

Begeisterte Gäste setzen zufriedene Mitarbeitende voraus. Vor diesem Hintergrund kommen einer systematischen Erfassung und Bearbeitung des Themas «Mitarbeitenden-Zufriedenheit» eine hohe Bedeutung zu.

Ein Unternehmen vergibt grosse Chancen, wenn die Zufriedenheitsbefragung in erster Linie wegen allfälligen externen Forderungen durchgeführt wird. Vielmehr muss es im Interesse des ganzen Führungsteams liegen, dass ein möglichst klares Bild bezüglich der Mitarbeitenden- Zufriedenheit im Unternehmen besteht. Viele Verantwortliche sind sich jedoch zu wenig bewusst, dass jede Befragung eine Erwartungshaltung beim Befragten weckt. Nur zu oft treffen wir in den Häusern einen eher bescheidenen Rücklauf der ausgefüllten Fragebogen an. Versuchen wir herauszufinden, weshalb dies so ist, hören wir oft: «Es geschieht ja doch nichts.....», oder gar «die Führung sollte handeln, als immer wieder auf's neue die Mitarbeitenden zu befragen».

Von der Analyse zum internen Massnahmenprogramm

Bei positiver Betrachtung bieten sich den Unternehmen jedoch grosse Chancen. Unmittelbar nach der Ergebnis-Verkündung sollte eine interne Analyse mit den Führungsteams durchgeführt und ein Massnahmen-Paket geschnürt werden. Dies stärkt die Vertrauenskultur und die Mitarbeitenden fühlen sich ernst genommen. Eine höhere Loyalität und ein grösseres Engagement sind oft eine willkommene Entwicklung für die Verantwortlichen. Gerade im Analyseteil und beim Festlegen der Schwerpunktthemen hilft es, wenn eine externe Begleitung den Workshop moderiert. So bekommen die Teilnehmenden zusätzlich eine Aussensicht, welche in Diskussionen neue Erkenntnisse bringen kann.

Je nach Bedürfnis, kann der Workshop an einem oder an zwei Tagen durchgeführt werden. Wichtig ist, dass die Inhaber/Direktionen wie auch das gesamte Führungsteam am Workshop teilnehmen. Grundlage der Workshops ist immer die Auswertung der Mitarbeitenden-Zufriedenheitsanalyse QII vom Schweizer Tourismus Verband.

Inhalte des Workshops (Erster Tag - Analyse)

- Stärken und Schwächen aus der Mitarbeitenden-Zufriedenheitsanalyse herausarbeiten
- Diskussion führen, welche Faktoren die Ergebnisse beeinflussen
- Bereichsspezifische Unterschiede erkennen und diskutieren
- Handlungsfelder aus der Sicht des gesamten Unternehmens festlegen
- Zentrale Massnahmen in den Handlungsfeldern festlegen und priorisieren
- Welche Risiken zu beachten sind

Inhalte des Workshops (Zweiter Tag - Entwicklung)

- Konkrete Ausarbeitung eines Massnahmenprogramms auf den Erkenntnissen des Analyse-Tages.
- Priorisierung und Verabschiedung der Massnahmen
- Konsequenzen für die Organisation, oder wie diese sich weiter entwickeln sollte
- Mit welchen Unternehmensergebnissen man rechnen kann
- Festlegen, wie der Erfolg gemessen wird

Nutzen

Ziel nach dem ersten Tag ist, dass die Unternehmen Klarheit bezüglich der Rückmeldungen der Mitarbeitenden (Befragung) haben. Zudem haben sie bereichsspezifisch die Schwerpunkte für die Mitarbeitenden-Arbeit der nächsten Monate definiert.

Am Ende des zweiten Workshops haben die Unternehmen ihren individuellen Massnahmenplan erstellt. Sie haben sowohl die Ziele wie auch die Vorgehensweise wie sie den Erfolg verfolgen festgelegt. Schritt für Schritt werden Sie mit den nötigen Hilfsmitteln durch die Analyse, die Planung und die Erfolgskontrolle geführt. An den Workshops ist genügend Zeit, für individuelle Führungs- und Entwicklungsfragen.

Referent:

Roland Berger, dipl. Hotelier, eidg. dipl. Marketingleiter, MAS Business Psychologie
Seit 2002 Inhaber der tune management & training ag.

Er begleitet Dienstleistungsunternehmen in den Bereichen Qualitätsmanagement, Strategie- & Konzeptentwicklung und Schulung & Training.

Er hat zudem folgende Verwaltungsrats-Mandate im Tourismus:

- Präsident des Verwaltungsrates der Hotel Lenkerhof AG
- Präsident des Verwaltungsrates TALK (Tourismus Adelboden-Lenk-Kandersteg) AG
- Verwaltungsrat der Central Plaza Hotel AG, Zürich
- Verwaltungsrat der Erlebnis Waldegg AG, Teufen

Folgende Dozententätigkeiten übt er aus:

- Dozent am Nachdiplomstudium NDS HF Hotelmanagement (Unternehmerseminar) von hotelleriesuisse, an der Hochschule Luzern (HSLU) und an der Hochschule für Technik und Wirtschaft, Chur (HTW Chur)