
ERHÖHUNG DER MITARBEITERZUFRIEDENHEIT IN TOURISTISCHEN ORGANISATIONEN //

DIENSTLEISTUNGSORIENTIERTE TEAMENTWICKLUNG

umsetzungsfokussiert,
ganzheitlich,
wirksam.

Offerte zusammengestellt für den:

Schweizer Tourismus-Verband STV



QUALITY
Our Passion

Eine Kooperation von Bernhard Schweizer und Renato Musch

Ihr Erstkontakt / Ansprechpartner

Bernhard Schweizer, MBA
Phone: +41 (79) 277 74 49
E-Mail: info@businessrocker.ch
Internet: www.businessrocker.ch



Aeschi bei Spiez, Pfäffikon, den 10. Oktober 2018

Offerte: Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit in touristischen Organisationen // Dienstleistungsorientierte Teamentwicklung

Wozu: Die Ausgangslage.

Eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit ist die Basis eines jeden unternehmerischen Erfolgs – dies im Speziellen im Dienstleistungssektor. Die Mitarbeitenden widerspiegeln das Klima innerhalb einer Organisation, welches im Innen vorgelebt und gegen aussen transportiert werden sollte.

Sind Mitarbeitende einer Organisation auf verschiedenen Ebenen unzufrieden, kann das auf unterschiedliche Herausforderungen innerhalb der Strukturen hinweisen.

- Einerseits können Unklarheiten in der organisationellen Ausrichtung vorliegen,
- andererseits prozessuale Missverständnisse vorherrschen.

Es gilt, Resultate einer Mitarbeiterbefragung ernst zu nehmen und Schlüsse daraus zu ziehen.

Es können daraus bewusst Stärken definiert und zu identitären USPs verarbeitet werden. Andererseits können Schwächen eliminiert, Unklarheiten aufgedeckt und zur Verbesserung der Prozesse und des Betriebsklimas genutzt werden.

Insbesondere in dienstleistungsorientierten Organisationen sollte den intangiblen sprich nicht fassbaren, dienstleistungsbezogenen Kompetenzen höchste Aufmerksamkeit gewidmet werden.

Gut funktionierende Teams basieren auf zentralen Kompetenzbereichen:

- Die Performanceorientierung steht für die notwendige Ziel- und Ergebnisorientierung, die Qualitätsorientierung, Effektivität, Flexibilität und Strukturierungsfähigkeit des Teams.
- Qualitäten wie Gruppenzusammenhalt, gegenseitiges Verständnis, Unterstützung, informellen Austausch sowie Verantwortungsübernahme und das Streben nach Verbesserungen gelten als zentrale Faktoren dienstleistungsorientierter Teams.

Um diese Ziele nachhaltig zu erreichen stehen Ihnen mit der Kooperation Schweizer/Musch folgende Kompetenzen zur Verfügung:

96 Jahre Lebenserfahrung
63 Jahre Praxiserfahrung
31 Jahre Beratungserfahrung



Was: Angebot: Bernhard Schweizer / Renato Musch

Small: Analyse Auswertung Mitarbeiterbefragung, Diagnose, Definition mögliche Massnahmen.

Was Sie erhalten:

- Klare Diagnose der Ausgangslage
- Zielklärung und Ausräumen von Zielkonflikten
- Massnahmenkatalog zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit zur individuellen Umsetzung

Zeitlicher Aufwand: ½ Tag vor Ort zur Analyse, schriftliche Empfehlung, Abschlussgespräch

Medium: Analyse Auswertung Mitarbeiterbefragung, Diagnose, Definition mögliche Massnahmen.
+ Workshop

Was Sie erhalten:

- Klare Diagnose der Ausgangslage
- Zielklärung und Ausräumen von Zielkonflikten
- Massnahmenkatalog zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit
- Klärung der Rollen und Aufgaben der Teammitglieder
- Verbesserung der Kommunikation der Teammitglieder untereinander und nach aussen
- Verbesserung von Abläufen und Prozessen
- Förderung der sozialen Kompetenzen
- Verbesserung des Arbeitsklimas

Zeitlicher Aufwand: ½ Tag vor Ort zur Analyse, schriftliche Empfehlung, Abschlussgespräch + 1 Tag Workshop mit max. 12 Teilnehmenden pro Tag

Large: Analyse Auswertung Mitarbeiterbefragung, Diagnose, Definition mögliche Massnahmen.
+ Workshop + individuelle ganzheitliche Organisationsentwicklung (Mensch, Team, Organisation, Führung).

Was Sie erhalten:

- Zusätzlich zu den bereits oben erwähnten Punkten
- Sinn im gesamtheitlichen Tun erkennen und fördern
- Klare Identität der Organisation entwickeln
- Dienstleistungskultur generieren
- agile, motivierte Führung entstehen lassen
- klar fokussierte, gemeinsame Ziele erarbeiten
- klare Aufgaben- und Rollenteilung
- wirksame und transparente Entscheidungsstrukturen fördern
- Optimierung von externen und internen Schnittstellen
- hohe Leistungsbereitschaft, d. h. ein gemeinsamer Wille zum Erfolg implementieren
- Steigerung der Reaktionsfähigkeit auf Anforderungen der externen oder internen Kunden
- Erhöhung der Prozess- und Produktinnovationsrate gewährleisten
- Verbesserung des Arbeitsklimas und der Arbeitszufriedenheit sicherstellen
- Gezielte Erhöhung der internen sowie externen, ganzheitlichen Servicequalität der Organisation garantieren

Zeitlicher Aufwand: Individuelle Analyse, Offerte, Roadmap, Umsetzung, Fokus mittel- bis langfristige Entwicklungsperiode. Abrechnung nach Tagesansatz.



Individuell: Executive Coaching, Begleitung, Implementierung

- Steigerung der Arbeitsmotivation durch spezifische Begleitung der Führung
- Kostensenkung durch Optimierung von Produktions-, Dienstleistungs- und Verwaltungsprozessen und bessere Abstimmung im Team untereinander,
- Reduktion von Blindleistung und Doppelarbeiten durch bessere Verknüpfung der internen und externen Schnittstellen
- Beschleunigte Lösung von auftretenden Problemen
- Reduktion von Abwesenheits- und Fluktuationsraten
- Senkung von Konflikten und daraus resultierenden Konfliktkosten

Zeitlicher Aufwand: Besprechung, Definition von Zielen und entsprechenden Massnahmen, individuelle Offerte und Abrechnung nach Tages- oder Stundenansatz.

Womit? Angewandte Methodiken:

- ✓ Integrale Entwicklung, Coaching, Training
- ✓ Referate zur Wissensvermittlung
- ✓ Canvas, Business Modell Generation
- ✓ Einzelübungen und Gruppenarbeiten zur Brückenbildung von der Theorie in die Praxis
- ✓ Erfahrungsaustausch
- ✓ Vor- und Nachbereitungsaufträge
- ✓ Lehrgespräche
- ✓ World-Café
- ✓ Kanban
- ✓ Kaizen
- ✓ Ergebnissicherung der erarbeiteten Inhalte als „Reminder on the job“

Wissenschaftliche Relevanz angewandter Methoden:

- ✓ Inhalte von Entwicklungen basieren unter anderem auf den Überlegungen des Dienstleistungs-kompetenz-Modells nach Prof. Dr. Urs Füglistaller der HSG St. Gallen sowie Dr. Alex Osterwalder. Als Ziel der Entwicklung wird ein Gesamtzusammenhang zwischen dem dienstleistungsorientierten Ist-Zustand der Unternehmung und einer möglichen Ausrichtung im Sinne angewandter und umfassender Dienstleistungs-kompetenz im Innen, sowie im Aussen angestrebt.

Wer: Gestatten – Schweizer:



Mein Name ist Bernhard Schweizer. Ich bin Schweizer und ich bin Organisationsentwickler. Schweizer bin ich von Geburt. Den Beruf des Organisationsentwicklers habe ich mir über viele Jahre erarbeitet. Ich habe Koch, Kellner und Bartender gelernt und es bis zum Küchenchef und Maître d'Hôtel in Restaurants, Gourmetstuben und Luxus-Resorts gebracht. Dann habe ich die Praxis mit Theorie verbunden: Managementausbildung an der Hotelfachschule Thun (Schweiz). Es folgten Wanderjahre: Manager in Scottsdale (Arizona), Wine-Taster im Napa-Valley (Kalifornien), Harley-Tour-Guide auf der Route 66, dem Highway Nr. 1 sowie dem Highway Nr. 101. Es folgten weitere Kapitel der Ausbildung: in Marketing/Verkauf, Kommunikation, Methodik/Didaktik, Erwachsenenbildung, Mediation, HBDI, Kanban, Spiral Dynamics integral (SDi) sowie in systemischem Coaching (persönlich erfahrene Anwendungen, Ausbildungen und Trainings seit 1990) in der Schweiz, Deutschland, Österreich und den USA. Zurück in der Schweiz, begann ich ein Studium, welches ich mit dem Master of Business Administration **MBA** (FHSG/HSG St. Gallen) in Unternehmensführung mit Fachgebiet »Dienstleistungsmanagement« abschloss.

Anschliessend habe ich mich zum Systemischen Executive Coach (Universität Hagen, Deutschland) ausbilden lassen. Weit über ein Jahrzehnt reicht auch meine Erfahrung als Dozent für Dienstleistungsmanagement, Verkauf und Rhetorik an der Hotelmanagementschule Thun (Schweiz). 2003 gründete ich nach mehreren Jahren der Tätigkeit als Trainer, Dozent sowie Mitarbeiter- und Unternehmensentwickler meine eigene Unternehmung: gastfreundschaft bernhard schweizer GmbH (gastfreundschaft.ch). Seitdem bin ich als Organisationsentwickler tätig. Ich begleite Menschen und Organisationen dabei, in ihrem Markt eine qualitative Differenzierung durch eine ganzheitliche, dienstleistungsorientierte Weiterentwicklung zu erreichen – und dann auch beizubehalten. *Das zentrale Thema meiner Arbeit ist die Wendung; es ist der Wandel durch Veränderung hin zur Entwicklung in Richtung Business Excellence.* Und dies branchenunabhängig. Was ich Menschen und Organisationen vermitteln darf, habe ich durch langjährige Ausführungs- und Führungserfahrung selbst erlebt. Das Ziel am Ende des Tages lautet für mich unmissverständlich: Wandel – durch dienstleistungsorientiertes Handeln zu gewinnorientiertem Wirken.

Kunden:

Meine Kunden findet man in ganz Europa. Die Liste meiner Referenzen ist lang und zieht sich durch alle Branchen und Unternehmenswelten. Meine Arbeit schätzen internationale Konzerne, KMUs, Grossisten, Genossenschaften, Touristikverbände, Brauereien, Kreuzfahrtunternehmen, Pharma- und Industrieunternehmen, Druckereien, Kongressagenturen, Kongresshäuser, Verkehrsdienstleister, Grossbanken, Regionalbanken, Verbände, Versicherungen, Designmöbelhersteller, Casinos, Spitäler, Arztpraxen uvm. sowie Executives (CEO, COO, CFO).

Wer: Gestatten – Musch:



Mit mehr als 20 Jahren Berufserfahrung in verschiedenen Führungspositionen und als autonomer Unternehmer biete ich branchenübergreifende Dienstleistungen im Bereich Unternehmens-Beratung, Coaching und Entwicklung an. Ich unterstütze Organisationen und Personen in Phasen der Findung, Veränderung und Neupositionierung. Mit Fokus auf Individualität, Verständlichkeit und Anwendbarkeit helfe ich, Potentiale zu erkennen und auszuschöpfen.

Ich erlernte den *Kochberuf*, anschliessend folgten mehrere Wanderjahre in verschiedenen Hotels und Gourmetlokalen schweizweit. Mit der Managementausbildung an der Hotelfachschule Thun (CH) zum *dipl. Hotelier und Restaurateur HF* und dem Abschluss zum *eidg. dipl. Betriebswirtschafter* baute ich eine solide Basis für meine weitere Karriere. Die Weiterbildungen an renommierten, nationalen und internationalen Instituten wie der *Universität von Cornell* oder der *St. Galler Management Academy* sowie mein Studium, welches ich 2017 mit dem *Master of Business Administration, MBA* (FHSG St. Gallen), Fachgebiet »Entrepreneurship« erfolgreich absolvierte, runden mein Fachwissen ab. Meine Spezialisierung im Bereich Coaching erfolgte an der Universität Hagen (D) mit der Ausbildung zum *Executive Coach*. Zusätzliche Vertiefung des ganzheitlichen Coachingansatzes durch *Spiral Dynamics integral* im „center for human emergence“ D – A – CH.

Differenzierung / Credo:

Warum Renato Musch? Drei Attribute spiegeln meine Haltung und differenzieren mich.

Individualität: Jede Organisation hat ihre ganz eigenen Anforderungen und Erwartungen. Vertrauen, Emotionen und zwischenmenschliche Werte bilden die Basis, gemeinsam die passende Lösung zu entwickeln.

Verständlichkeit: Ich halte nichts von leeren Worthülsen. Sie bekommen von mir klare, realistische und nachvollziehbare Konzepte.

Anwendbarkeit: Meine kontinuierliche, kontrollierte Vorgehensweise stellt hochwertige Ergebnisse sicher. Sie bekommen alles aus einer Hand.

Auszug Kundenliste:

<http://renatomusch.ch/profil>



Geschäftsbedingungen:

Diese werden Ihnen bei Bedarf und Interesse durch den Schweizer Tourismus-Verband STV zugestellt.