



MITARBEITERFÜHRUNG

50 Menschen im Spannungsfeld von Architektur, Kunst und Leidenschaft

Im Hotel Castell arbeiten 50 Menschen im Spannungsfeld von Architektur, Kunst und Leidenschaft. Saison für Saison Menschen mit unterschiedlichster Herkunft, Bildung, Fähigkeiten und Altersstufen zu höchster Dienstleistungsbereitschaft zu motivieren und auf ein Ziel einzuschwören, ist eine grosse Herausforderung. Die Förderung der Mitarbeiter und ihre Einbindung in das unternehmerische Handeln nimmt im Hotel Castell deshalb einen wichtigen Raum ein.

Wir sind uns bewusst, dass Zuneigungs- und Wohlbefindungsgefühle nicht nur durch die Gestaltung von Hotel und Angebot, sondern auch durch die Erlebnisse, die der Gast im Kontakt mit Mitarbeitern und Geschäftsleitung hat, entstehen. Emotionale Interaktionsmöglichkeiten mit dem Gast haben deshalb hohe Priorität.

VERTRAUEN UND DIENSTLEISTUNGSBEREITSCHAFT

Wir glauben, dass einer unserer grössten echten Wettbewerbsvorteile darin liegt, wie wir die Beziehung zu unseren Mitarbeitern gestalten. Wenn unsere Mitarbeiter der Geschäftsleitung gegenüber Vertrauen und Achtung entgegenbringen und an unsere Ziele glauben, werden sie auch alles daran setzen, unsere Gäste zufrieden zu stellen. Wenn dann noch die anderen Faktoren wie Lage, Produkte Qualität, Preisgestaltung, Marketing und das Erscheinungsbild stimmen, können wir unschlagbar werden.

Unser Corporate Behaviour Code (Verhaltenskodex) dient als verbindliche Abmachung, wie wir uns im Unternehmen verhalten. «Do it big or stay in bed» ist eine dieser Regeln - «dem Gast unaufgefordert Hilfe anbieten» eine andere. Eben dieses etwas mehr tun, als was nötig ist. Ein anderes Wort dafür ist «hohe Dienstleistungsbereitschaft».

Mitarbeiter Motivation wirkt sich also direkt auf die Zufriedenheit der Gäste aus und steigert indirekt deren Ausgabeverhalten. Hohe Kundenzufriedenheit, hohe Produktivität und schlussendlich Gewinn - werden so zum Nebenprodukt unseres Handelns.

Ein ganzheitliches Führungssystem und das persönliche Beispiel der Führung sind dabei ausschlaggebend.



SCHULUNG

Im Hotel Castell ist Schulung ein wichtiges Thema, welches wir konsequent und regelmässig verfolgen. Schulung dient der kontinuierlichen Verbesserung der Dienstleistungsqualität und ist somit im Bereich Qualitätsmanagement integriert.

Schulung findet auf 4 Ebenen statt:

- Schulungswoche in allen Abteilungen vor Saisonbeginn
- Kick Off Tag zum Saisonstart (DAY ONE): Marketing, Vision & Strategie und Workshop mit externem Trainer jeweils zum Wintersaisonbeginn
- Performance Improvement Plan (Internes kontinuierliches Schulungsprogramm)
- Tägliche Briefings in den Abteilungen und Training on the job



«DEUTSCHKURS FÜR PORTUGIESISCHE MITARBEITENDE»

Seit der Sommersaison 2007 findet im Rahmen des kontinuierlichen Schulungsprogrammes für alle 14 portugiesischen Mitarbeiter ein obligatorischer Deutschkurs statt. Sämtliche Kosten (Kurskosten und Material) werden vom Hotel übernommen. Der Kurs wird im Hotel durchgeführt und die Kinder der portugiesischen Mitarbeitenden können während des Kurses im hoteleigenen Kindergarten zur Betreuung abgegeben werden. Ziel ist es, Deutsche Grundschriffe für den Alltag zu erlernen und damit die Integration im Erwerbsland zu fördern.

Denn:

- Sprache verbindet Menschen und Kulturen.
- Ich kann Aufträge besser entgegennehmen und sie genauer ausführen.
- Ich kann mich besser ausdrücken, mitteilen, behaupten, für mich einstehen, Missverständnisse meiden.
- Wenn ich mich in einem fremden Land sprachlich mitteilen kann, habe ich mehr Möglichkeiten in der Arbeitswelt.
- Wenn wir uns verstehen, haben wir noch mehr Spass zusammen.
- Ich muss nicht nur arbeiten, ich darf wieder in die Schule und etwas Neues lernen!
- Ich erhalte ein Zertifikat und werde damit meinen Lebenslauf verbessern!

