

Warum Training wichtig ist



Wissen und Qualifizierung sind die Basis für Spitzenleistungen von Mitarbeitern. Gerade aber in der Ferien-Hotellerie wird aufgrund des saisonalen Wechsels die Sinnhaftigkeit von Weiterbildungsmaßnahmen manchmal nicht gesehen. Hier wird ganz sicher am falschen Platz gespart.

Die Mitarbeiter machen den Unterschied. Gerade in der Dienstleistung sind motivierte und gut ausgebildete Mitarbeiter der Schlüssel für zufriedene Gäste und eine positive Unternehmensentwicklung.

Die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter wird in der Ferienhotellerie aufgrund des steten saisonalen Wechsels oft vernachlässigt. So mancher Hotelier fragt sich, warum soll ich in einen Mitarbeiter investieren, der in der nächsten Saison schon in einem anderen Betrieb arbeitet. Aber das Thema macht auch vor der Stadthotellerie nicht halt. Auch hier gilt: Qualifizierung in Form von Trainings, Coachings, Seminaren

ist eine wichtige Motivationsmaßnahme und gleichzeitig ein probates Anti-Fluktuations-Mittel.

Sinnvolle Weiterbildungsideen

Viele Betriebe investieren zwar regelmäßig in die Aus- und Weiterbildung ihrer Führungskräfte, das ist aus meiner Sicht auch wichtig, jedoch nicht allumfassend. Denn erfolgreiche Unternehmen haben längst erkannt, dass alle Mitarbeiter eines Hotels aus allen Bereichen, vom Abwäscher bis zum Zimmermädchen geschult werden müssen. Sie werden sich vielleicht

fragen, was für eine Fortbildungsmaßnahme für eine Abwäscherin oder einen Abwäscher sinnvoll ist? Ad hoc fallen mir da Unterweisungen bezüglich der Handhabung technischer Geräte, der Umgang mit Chemikalien und Waschmitteln, aber auch eine Schulung für den Umgang mit edlem Porzellan und teuren Gläsern ein. Maßnahmen, die mit Sicherheit dazu beitragen, dass es weniger Verschleiß gibt und die Wiederbeschaffungskosten nicht ins Unermessliche steigen.

Weitere Qualifizierungsmaßnahmen in einem Hotelbetrieb, die sich möglicherweise in Zusammenarbeit mit einem Lieferanten auch kostengünstig realisieren lassen, sind Produktschulungen. Oftmals können Fortbildungsmaßnahmen auch intern realisiert werden, indem beispielsweise ein Facility-Manager eine Gruppe von Mitarbeitern intern maßgeschneidert bezüglich Einsparungspotenzial im Energiebereich coacht. Bei firmeninternen Trainings handelt es sich oft um Schulungen aus dem Bereich der Einstellungsveränderung. Ich bin überzeugt, dass man durch gezielte Maßnahmen die Einstellung der Mitarbeiter zum Unternehmen und zu Ihrer Tätigkeit maßgeblich verbessern kann.

Das Beispiel Rezeption

Ihre Mitarbeiter an der Rezeption verhalten sich vorbildlich, sind herzlich und zuvorkommend und werden von den Gästen geliebt und geschätzt. Das heißt, sie haben eine positive Gäste-Orientierung. Aber haben Sie sich schon einmal gefragt, ob genau diese Mitarbeiter auch eine starke Unternehmens-Orientierung haben? Haben sie genügend Verkaufsorientierung? Wie viele Upgrades in eine höhere Zimmerkategorie werden beim Check-in oder bei der Reservierung dazu verkauft und tragen damit zu einem besseren Betriebserfolg bei?

Sind Ihre Mitarbeiter fit, um positive Einträge auf diversen Bewertungsplattformen zu generieren, indem sie aktiv mit den Gästen kommunizieren? Schützen Ihr Hotel vor schlechten Einträgen durch ein perfektes Beschwerdeverhalten (gutes Feedback-Management)? In vielen Bereichen wird mit Kundenbindungssystemen auf Punktbasis gearbeitet, aber meines Erachtens ist es viel wichtiger, die gewünschte Kundenbindung mit professioneller und herzlicher Kommunikation zu erreichen. Und das kann man üben und trainieren. Impuls-Consult bieten dazu verschiedene Trainings und Coachings an: www.impuls-consult.at/seminare-und-tagungen/training-und-coaching/

Probleme frühzeitig erkennen

Internationale Hotelkonzerne legen großen Wert auf die Weiterbildung und legen diese auch in Zahlen und Fakten in ihren Zielen fest. Einer der größten Hotelkonzerne der Welt beispielsweise sagt: jeder Mitarbeiter sollte mindestens acht Schulungsstunden pro Jahr, sprich einen Trainingstag, jeder Abteilungsleiter 24 Stunden, sprich drei Trainingstage erhalten und auch absolvieren.

Lassen Sie mich noch ein paar Gedanken zum Thema Fluktuation in der Hotellerie verlieren. Wir leben in einer Zeit, wo wir Hoteliers am eigenen Körper verspüren, was es heißt, einen

Fachkräftemangel zu haben, egal, wodurch er entsteht. Dabei hat Mitarbeiterbindung eine extrem starke Bedeutung. Es ist ein Faktum, dass die Fluktuation der Mitarbeiter durch Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen maßgeblich reduziert werden kann. Monetäre Mitarbeiter-Anreizprogramme sind aufgrund der teilweise extrem hohen Personalkosten oft nicht möglich. Daher liegt es am Hotelier selbst, über Alternativen nachzudenken. Jährliche Gespräche zur Orientierung und Beurteilung können dem Mitarbeiter neue Motivation und Energie geben. Und oft findet der Unternehmer bei diesen Gesprächen zufällig heraus, wo etwas schief läuft.

Mangelnde Mitarbeiterbindung führt über kurz oder lang zu weiteren negativen Aspekten im HR-Bereich. Ist Fluktuation ein signifikantes und sichtbares Thema, so ist die sogenannte innere Kündigung oft nur schwer und zu spät erkennbar. Vielleicht helfen Ihnen folgende Gedanken, um Mitarbeiter zu identifizieren, die bereits innerlich gekündigt haben oder auf dem Weg dorthin sind. Ein Indikator ist, wenn die Leistungen eines Mitarbeiters, mit dem Sie bisher immer sehr zufrieden waren, signifikant nachlassen. Ein weiterer Aspekt ist ein gereiztes Verhalten und ein aufbrausender Umgang mit Vorgesetzten und Kollegen. Achten Sie auch auf die Dienstplangestaltung. Mitarbeiter, die innerlich gekündigt haben, machen an schweren Tagen lieber frei. Ein offensichtliches Warnsignal sind steigende Krankenstände, oftmals Zuspätkommen oder plötzliches Fernbleiben vom Dienst.

Diese Mitarbeiter tragen auch nicht dazu bei, mit eigenen Ideen und Vorschlägen das Team und das Unternehmen zu stützen. In Schulungsveranstaltungen können solche Situationen aufgedeckt und manchmal sogar, wenn der Prozess der inneren Kündigung noch nicht weit fortgeschritten ist, wieder in eine positive Einstellung zum Job und zum Unternehmen gewandelt werden.

Fazit: Die Schulung von Mitarbeitern in der Hotellerie ist eine lohnende Investition in die Zukunft, weil es nicht nur unmittelbar zum Unternehmenserfolg beiträgt, sondern auch für das Employer Branding, für die künftige Suche nach qualifizierten Mitarbeitern positive Effekte liefert. &

DER AUTOR

Geboren 1957 in Mödling (NÖ), absolvierte Peter Peer seine Ausbildung in der Wiener Hotelfachschule und im Hotel Sacher Wien. Ab 1983 arbeitete Peer bei Accor in mehreren leitenden Funktionen – Hoteldirektor, Schulungsleiter, Directeur Délégué, Vice President Operations Accor Hospitality. 2003 wurde er zum Präsidenten der Österreichischen Hotelierversammlung gewählt. Peter Peer gründete 2011 als eigenständiger Unternehmer die Impuls Hotel Hotelentwicklungs-, -betriebs und -beratungs GmbH.

