

Drei Experten machen Hotel fit für die Zukunft

DEHOGA Beratung – für jeden Bereich einen Spezialisten

Wer seinen Betrieb auf Vordermann bringen will, ihn neu ausrichten und zukunftssicher machen möchte, findet kompetente Hilfe bei der DEHOGA Beratung – Hilfe, die dank der Bezuschussung durch das Land Baden-Württemberg aus Mitteln des europäischen Sozialfonds (ESF) für die Betriebe auch bezahlbar ist. Dabei verfügt das Beraterteam über einen Stamm von Mitarbeitern mit sehr unterschiedlichen Erfahrungen und beruflichem Hintergrund und kann deshalb für jeden Betrieb und für jedes Problem die passende Lösung bieten, wie das Beispiel „Bären“ in Rottweil zeigt.

30 Berater gehören derzeit zum Team von Wilhelm Okesson, dem Leiter der Beratung, die unter seiner Leitung ihre Beratungsleistung enorm ausgebaut hat. Quantitativ zum Beispiel im Jahr 2007 um 40 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Qualitativ, weil jetzt mehr Spezialisten zur Verfügung stehen. Davon profitiert derzeit das Hotel Restaurant „Bären“.

Das schicke kleine Familienhotel in Baden-Württembergs ältester Stadt wird seit Januar 2007 von Peter Hugger geleitet. Er übernahm es von seiner Mutter, die ihm einen durchaus gut aufgestellten Betrieb übergab, weil sie auch in den letzten Jahren ihrer Tätigkeit noch zukunftsweisende Investitio-

nen vornahm. So arbeitet man seit Jahren mit einer leistungsfähigen Hotelsoftware und im Jahr 2000 wurde so umgebaut, dass aus den mehr als 40 Zimmern 24 wurden, davon ein Drittel Appartements, für die mit dem Slogan „Wohnen statt Übernachten“ geworben wird.

Peter Hugger ist gelernter Bankkaufmann und Betriebswirt – obwohl im gastgewerblichen Betrieb der Eltern



Volker Geiger

aufgewachsen, also ein Quereinsteiger, der einen Großteil seines vorherigen Berufslebens als Controller verbracht hat. „Für mich war es deshalb wichtig, dass ich Hilfestellungen bekomme bei den verschiedenen Entwicklungsfeldern“, erklärt er, warum er sich an die DEHOGA Beratung gewandt hat. Aufmerksam geworden auf das Angebot ist er im Internet. Nachdem er mit seinem Anliegen bei der Beratung im Verbandshaus in Stuttgart gemeldet hatte, war sein erster Ansprechpartner Volker Geiger aus Garmisch-Patenkirchen, gelernter Hotel-



Peter Hugger, Inhaber des Hotels „Bären“ in Rottweil und Quereinsteiger freut sich, dass er sich während des Veränderungsprozesses in seinem Betrieb mit kompetenten Fachleuten austauschen kann.

Foto: Walter Stieren



Das Hotel „Bären“ in Rottweil: Drei Mitarbeiter der DEHOGA Beratung haben den Betrieb fit für die Zukunft gemacht. Die Maßnahme wird bezuschusst durch den Europäischen Sozialfonds.

kaufmann mit jeder Menge Erfahrung: 23 Jahre lang war als Hotel- und Regionaldirektor im 4- und 5-Sternebereich der Ketten- und Privathotellerie tätig. Er kam nach Rottweil, setzte sich mit dem Neu-Hotelier Hugger zusammen und gemeinsam definierten sie die Entwicklungsfelder, auf denen sie Handlungsbedarf sahen.

Paket mit 20 Beratungstagen

Danach wurde ein Beratungspaket geschnürt, das vorläufig insgesamt 20 Beratungstage vorsieht – ein Langzeitcoaching also, an dem neben Volker Geiger auch Angelika Vogt und Christin Maltan als Berater mitwirken. Betriebsorganisation, Strategieentwicklung und konzeptionelle Ausrichtung des Betriebes waren die Themenfelder, die Volker Geiger zusammen mit dem Betriebsinhaber in zwei Stufen beackerte. Er blieb auch der Moderator der Gesamtcoaching-Maßnahme, die Geiger von Anfang an, „viel Spaß gemacht hat, weil der Betriebsinhaber einem Veränderungsprozess gegenüber sehr positiv eingestellt ist.“

Auf der anderen Seite ist Peter Hugger froh, dass er sich bei diesem Veränderungsprozess, der seinen Betrieb für die Zukunft fit machen soll, „ständig mit qualifizierten Fachleuten austauschen kann.“ Dass es viel ist, was da an Veränderungen auf ihn und seine Mitarbeiter zukommt, schreckt ihn nicht.



Beratung machen zusammen mit Inhaber Peter Hugger
aus dem Land Baden-Württemberg aus Mitteln des
Foto: Walter Stieren

„Die dringendsten Dinge zuerst angehen“ und „immer nur in der Dosis, in der man es auch verarbeiten kann“ lauten die beiden Devisen, die ihn alles gelassen angehen lassen. Dabei ist es eine ganze Menge, was er zusammen mit den drei DEHOGA-Beratern bereits abgearbeitet oder als noch zu bewältigende Aufgaben definiert hat.

Neues Betriebskonzept

Die Erarbeitung der Grundlagen für ein künftiges Betriebskonzept sowie die schrittweise Umsetzung war beispielsweise eine Aufgabe, die Hugger gemeinsam mit Volker Geiger in Angriff nahm. In diesem Zusammenhang wurde auch über optimale Betriebs- und Arbeitsabläufe nachgedacht, ein Betriebs- und Investitionsbudget erstellt, Arbeitsplatz- und Stellenbeschreibungen geschaffen, Personaleinsatzplanung, Dienstplangestaltung, Mitarbeiter-Informationsfluss und Einkaufskriterien auf den Prüfstand gestellt, für den Einkauf neue Richtlinien geschaffen und Mitarbeiter-schulungen im Bereich Service durchgeführt.

Die Entwicklung eines Leitbildes für den Betrieb und in diesem Zusammenhang die Überarbeitung der Homepage sowie die Erstellung neuer Drucksachen gehören ebenso zu diesem Themenbereich wie die Erarbeitung von Marketingmaßnahmen und die Ausarbeitung eines Marketingsplanes. Wich-

tig für Hugger wie für Geiger: Bei alledem steht der Coach nicht nur bei der Erarbeitung, sondern auch bei der Umsetzung an der Seite des Betriebsinhabers und seiner Mitarbeiter. Das heißt, Volker Geiger war während der Umsetzung immer wieder vor Ort

Aufbau der Vertriebsstrategie

Das gilt auch für Angelika Vogt, die Zweite im Bund des Beraterteams. Sie ist Hotelkauffrau, Absolventin einer Hotelberufsfachschule und hat im Laufe ihrer über 25-jährigen Berufspraxis umfassende Kenntnisse in der Privat-, Konzern-, Stadt-, Ferien- und Luxushotellerie gesammelt. Sie verfügt über langjährige Leitungserfahrung im operativen Hotelmanagement und war beim Projekt „Bären“ für den Aufbau einer neuen Vertriebsstrategie zuständig, was den größten Teil des Beratungspaketes ausmachte.

Dabei ging es in ihrem dreistufigen Coaching-Programm zunächst auch um die Vermittlung von theoretischem Basiswissen und um praktisches Training mit den Mitarbeitern. Dabei stand das Verkaufsgespräch im Mittelpunkt. Aber auch die Optimierung im Front-Office-Bereich stand nach einer eingehenden Ist-Analyse auf dem Programm: Zimmerkategorisierung, Preisgestaltung, Arbeitsabläufe im Front Office, Debitoren und Gutscheinhaltung und die allgemeinen Geschäftsbedingungen standen auf dem Prüfstein.

In einer zweiten Stufe ging es um konkrete Marketingmaßnahmen wie Direktmailing und das Verfassen von



Angelika Vogt

Werbetexten, um nur zwei Beispiele zu nennen. Zu Angelika Vogts Beratungsbereich gehörten praktisch alle denkbaren Verkaufsaktivitäten, denn in der dritten Stufe wurde ein kompletter Verkaufsplan für die Jahre 2008/2009 vorbereitet, Verkaufsaktionen nach Segmenten und Cross Marketing Aktionen erarbeitet. Am Ende stand für die Mitarbeiter im „Bären“ ein umfangreicher Maßnahmenkatalog mit ganz konkreten Beispielen. Dabei wurde vor jedem Einstieg in die nächste Stufe überprüft, was das vorhergehende Coaching gebracht

hat und – wenn nötig – nachgebessert.

Maltn: Gemeinsam Vision entwickeln

Die Konzeptentwicklung für den gastronomischen Betriebsteil war die Aufgabe von Christian Maltn, einem Küchenmeister, der sein Handwerk unter anderem bei Witzigmann in München und Stucki in Basel vervollkommen hat und auch schon für Käfer kochte. Heute hat er mit dem Wirtshaus Hochegg einen wunderschönen Gasthof



Christian Maltn

zusammen mit dem Küchenchef eine Vision zu erarbeiten, denn: „Es bringt nicht, wenn ich eine Vision habe und die anderen leben die nicht“. Sein An-

am Rande des Berchtesgadener Naturparks, wo er nach eigenen Angaben eine „bodenständige Küche anbietet, in der es praktisch keine Fertigprodukte gibt“.

Er sieht bei seiner Beratertätigkeit die Aufgabe darin,

ORDERMAN-(Funk-)Kassen:
www.hoga-data.de

liegen dabei ist es „zu zeigen, wieviel Spaß Kochen machen kann“. Also ist er im „Bären“ in die Küche gegangen und hat mit den Mitarbeitern dort „intensive Tage“ verbracht, wie er sich erinnert, und dabei praktische Beratung im Küchendress geleistet.

Hugger: Lohnende Investition

800 Euro plus Mehrwertsteuer kostet ein Beratungstag bei der DEHOGA Beratung. Davon gehen 400 Euro Zuschuss vom Wirtschaftsministerium ab. Zwanzig solcher Beratungstage wurden Peter Hugger genehmigt. Er musste also trotz des Zuschusses auch einen stattlichen Betrag selbst aufbringen. Aber das, so versichert er, „war eine Investition, die sich auf jeden Fall gelohnt hat.“ ◀

→ KONTAKT UND INFORMATION

DEHOGA Beratung
Telefon: (0711) 6198837
Telefax: (0711) 6159692
E-Mail: info@dehoga-beratung.de
www.dehoga-beratung.de