

Mediendokumentation

LUZERN HOTELS Startschuss Saison 2005

Erfolg durch Spass!

Die Saison ist lanciert. Mit einem grossen Mitarbeiteranlass im Panoramasaal des Casino Luzern hat LUZERN HOTELS am Montag, 9. Mai 2005, den Startschuss für die Saison 2005 gegeben. 610 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Luzerner und Zentralschweizer Hotelbetrieben haben am Event mit dem Titel «Erfolg durch Spass» teilgenommen.

LUZERN HOTELS hat für die Startschussveranstaltung Manfred Ritschard als Hauptreferenten gewinnen können. Der diplomierte Betriebsausbilder und Tourismus-Experte hat viele namhafte Unternehmen mit insgesamt mehreren tausend Mitarbeitenden aus unterschiedlichen Branchen als Kommunikations- und Verkaufstrainer, Marketingberater und Moderator erfolgreich geschult und begleitet.

Zwei Überraschungsgäste

Manfred Ritschard führte, zusammen mit den beiden Überraschungsgästen Irene Orda und Kwasi Nyankson, gekonnt wie unterhaltsam und lehrreich durchs Programm. Irene Orda führt in Zürich eine Schule für Körpersprache und Pantomime, derweil Kwasi Nyankson als Railbarmitarbeiter bei Elvetino tätig ist und dank seiner fröhlichen und herzlichen Art den erstmals vergebenen Kundenverblüffungssaward von NeumannZanetti & Partner in der Kategorie «Mut» gewonnen hat.

Mitmachen und Mitdenken

Die Startschussveranstaltung gestaltete sich für die anwesenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Luzerner und Zentralschweizer Hotelbetriebe sehr belebend, wurden sie doch auch zum Mitmachen und Mitdenken angeregt. Nach der Begrüssung durch den Präsidenten von LUZERN HOTELS, Thomas Egli, stellte Irene Orda mittels Pantomime je zwei unterschiedliche RezeptionistInnen und ServicemitarbeiterInnen vor – jeweils eine/n freundliche/n und eine/n unfreundliche/n. Manfred Ritschard führte in der Folge vor, wie die Mitarbeitenden mit ganz einfachem Interaktionstraining ihren Auftritt gegenüber dem Gast verbessern können, ganz unter dem Motto: «Besser unecht freundlich als echt unfreundlich.» Er versuchte dabei auch der Frage nachzugehen, wie ein Mitarbeiter, eine Mitarbeiterin freundlich sein kann, auch wenn er/sie sich nicht freundlich fühlt.

Wie im Zug

Als Kwasi Nyankson den Panoramasaal im Casino Luzern betrat, währte man sich plötzlich wie im Zug. Der «fliegende» Railbarmitarbeiter von Elvetino aus Ghana verteilte mit seinem Wägeli Produkte aus seiner Railbar. Anschliessend führte Manfred Ritschard mit Nyankson ein Interview. Der Railbarverkäufer berichtete zum einen aus seinem beruflichen Alltag, zum anderen erzählte er auf lebhaft Art und Weise, was ihn in seinem harten Job motiviere. Auf die Frage, was denn das Schönste an seiner Arbeit sei, antwortete Kwasi Nyankson: «Wenn von den Kunden gute Energie zurückkommt.» Für ihn seien die Kunden nicht nur Könige, er betrachtet sie gar als Team, mit denen er zusammen Erfolg haben könne. Seine Energie nimmt Nyankson aus «der Liebe sowie aus der Fähigkeit, die Menschen und die Situation so zu akzeptieren wie sie ist.»

Smileys für alle

Zum Abschluss der Startschussveranstaltung wurden die anwesenden Hoteldirektoren/Innen auf die Bühne gebeten. In kurzen Statements erzählten sie, was sie machen, um in ihren Hotelbetrieben Spass zu schaffen. Symbolisch – Spass und Spielen – wurden hunderte von Smileys von der Bühne ins Publikum geworfen. Erfolg durch Spass – die Mitarbeitenden der Luzerner und Zentralschweizer Hotels trugen so nicht nur viele Erinnerungen an einen gelungenen Event mit nach Hause und in ihren Betrieb, sondern hielten auch einen knallgelben, lachenden Ball in ihren Händen. «Wir wünschen uns, dass dieser Smiley die Mitarbeitenden der Hotelbetriebe in der Saison 2005 Tag für Tag begleitet», so Thomas Egli, Präsident von LUZERN HOTELS.

Weitere Auskünfte:

LUZERN HOTELS

Sarah Bieri / Leiterin Geschäftsstelle

Telefon 041 241 10 30, E-Mail sarah.bieri@luzern-hotels.ch

LUZERN HOTELS, Fach- und Berufsverband der Luzerner Hotellerie, hat den Startschuss zur Saison bereits zweimal mit dem bekannten Referenten Beat Krippendorf mit jeweils rund 700 MitarbeiterInnen durchgeführt. Im Jahr 2003 lautete das Motto «Choose your way». An der Folgeveranstaltung im 2004 brachte Beat Krippendorf den Hotelangestellten die Merkmale der verschiedenen Persönlichkeitstypen näher. Im Jahr 2005 lautete das von Manfred Ritschard präsentierte Thema: «Erfolg durch Spass!». LUZERN HOTELS stellt bei der jährlichen Startschussveranstaltung für MitarbeiterInnen jeweils die Förderung der Motivation sowie die Sensibilisierung auf die Dienstleistungsqualität in den Vordergrund.