

Medienmitteilung

LUZERN HOTELS Startschuss Saison 2007

Lehrreich – interaktiv – spannend

Mit einem grossen Mitarbeiteranlass im Grand Casino Luzern hat LUZERN HOTELS am Mittwoch, 16. Mai 2007, den Startschuss für die Saison 2007 gegeben. Rund 620 Mitarbeitende von Luzerner und Zentralschweizer Hotelbetrieben liessen sich vom Motto «GastFreundSchaft» mitreissen.

Die Koordination für den diesjährigen Saisonauftakt oblag der Firma Triago Management Services in Romanshorn. Zusammen mit ihnen konnte LUZERN HOTELS Klaus Kobjoll an Bord holen. Er gehört zu den Top-Referenten in Europa. Viele Bücher und Preise säumen seinen Weg in der Gastronomie. Das Interaktiv Theater PAMU ist zur schauspielerischen Untermalung der Worte Klaus Kobjolls engagiert worden. Resultat dieser Kombination war eine unvergleichliche Darstellung von Themen und Situationen in Mimik und Gestik. Das Publikum wurde immer wieder aktiv ins Geschehen miteinbezogen.

Begrüssung und Einstimmung

Nach der Begrüssung durch den Präsidenten von LUZERN HOTELS, Patric Graber, wurden den zahlreich anwesenden Hotelmitarbeitenden die Akteure der diesjährigen Startschussveranstaltung vorgestellt: Zum einen Klaus Kobjoll, einer der bekanntesten und erfolgreichsten Privathoteliere Deutschlands, Inhaber und geschäftsführender Gesellschafter der Schindlerhof Klaus Kobjoll GmbH und der Seminar- und Management-Agentur Glow & Tingle GmbH. Zum anderen das PAMU Theater, bestehend aus den professionellen Artisten und Schauspieler Thomy Widmer, Tom Thomson und Maurice Steinmann. Am Beginn der Veranstaltung stand ein Theaterspiel mit Schlüsselszenen aus der Gastronomie wie Gästebedienung und –empfang. Die Protagonisten des PAMU Theater schlüpften hierfür in unterschiedliche Rollen. So konnten sie verschiedene, vorwiegend negative Aspekte einerseits im Umgang von Hotelmitarbeitenden mit ihren Gästen und andererseits bezüglich des Verhaltens unter den Mitarbeitenden selber vorstellen. Hauptakteur dabei war Herr Widmer, ein älterer Herr als Gast in einem fiktiven Hotelbetrieb. Mit der Darstellung dieser Schlüsselszenen gelang es dem PAMU Theater, auf das Referat von Klaus Kobjoll überzuleiten und die Anwesenden darauf einzustimmen.

Erfolg, Qualität und Gastfreundschaft

Der lebendige Vortrag von Klaus Kobjoll mit dem Titel «Servicequalität am Praxisbeispiel Schindlerhof» war geprägt von den drei Schwerpunkten: Erfolg, Qualität und Gastfreundschaft. Zum Thema Erfolg präsentierte Kobjoll eine Landkarte zum Erfolg, welche aus den Komponenten Individuum, Unternehmen und Markt bestand und durch sieben Schlüsselfaktoren ergänzt wurde. Darauf stellte er drei Säulen der Qualität – Basisqualität, Erwartungsqualität und Überraschungsqualität – vor, wobei der Referent insbesondere Letztere mit überzeugenden Beispielen aus seinem eigenen Betrieb untermauerte. Dabei gelang es ihm, den anwesenden Gästen aufzuzeigen, wie wichtig es ist, auf Details in einem Hotelbetrieb zu achten. Höhepunkt des Referates bildeten zweifelsohne Kobjolls Ausführungen zum Thema Gastfreundschaft: Nach einer kurzen Erörterung bezüglich dem Umgang und der Motivation seiner eigenen Hotelmitarbeiter im Schindlerhof, vermochte insbesondere die Präsentation der unterschiedlichen Typen von Dienstleistern in der Gastronomie zu überzeugen. Klaus Kobjolls Wortwitz und sein grosses Unterhaltungstalent blitzten speziell in diesem Teil seines Referates auf und fanden grossen Anklang beim Publikum.

LUZERN HOTELS

Interaktives Theaterspiel

In der Folge der Startschussveranstaltung 2007 gab Klaus Kobjoll das Zepter zurück an die Protagonisten des PAMU Theater. Die Schauspieler begannen daraufhin mit ihrem interaktiven Spiel unter Einbezug des Referat inhaltes. Dazu wurden die Szenen, welche bereits zu Beginn der Veranstaltung aufgeführt wurden, von den drei Protagonisten erneut gespielt. Diesmal allerdings mit Partizipation des Publikums. Das Wissen, welches den anwesenden Mitarbeitenden der Luzerner und Zentralschweizer Hotelbetriebe durch den Referenten vermittelt wurde, sollte nun dazu verwendet werden, die zuvor überwiegend negativ dargestellten Verhaltensweisen der fiktiven Hotelmitarbeitenden im positiven Sinne zu beeinflussen und entsprechend zu verbessern. Die Aufführung der unterschiedlichen Szenen entwickelte sich unter anderem durch die interessanten und zahlreichen Inputs des Publikums zu einem wahrhaft unterhaltsamen Spektakel. Insbesondere die Tatsache, dass die Gäste des Anlasses nicht nur als Ideengeber einbezogen wurden, sondern gar selber auf der Theaterbühne agieren konnten, gab dem Anlass einen humorvollen und unterhaltsamen Touch und fand beim Publikum regen Anklang. Insgesamt entstand eine lebhaft e Diskussion zwischen Publikum und Akteuren des PAMU Theater, was die Suche nach probaten Lösungsvorschlägen für verschiedenste Probleme im Umgang mit Gästen in der Hotellerie erheblich begünstigte.

Keine Frage; mit solch innovativen Inputs können die Mitarbeitenden der Luzerner und Zentralschweizer Hotelbetriebe in ihrer täglichen Arbeit wesentlich dazu beitragen, dass sich Gäste aus aller Welt in Luzern heimisch und wohl fühlen. Das grosse Echo bei den Mitarbeitenden, es besuchten rund 620 Personen die sowohl am Morgen als auch am Nachmittag durchgeführte Veranstaltung, lässt jedenfalls den Schluss zu, dass sich die Mitarbeitenden der Hotelbetriebe wesentlich für Themen wie Motivation und Dienstleistungsqualität sensibilisieren lassen.

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!». Im letzten Jahr hiess das Motto der Startschussveranstaltung «Zauberhaftes Luzern» und stand unter der Leitung von Urs L. Steger und Alexander Gonzalez. «GastFreundSchafft» ist das Jahresmotto zum 100-Jahr-Jubiläum von LUZERN HOTELS. Untern diesem Leitgedanken stand auch die Startschussveranstaltung vom Mittwoch, 16. Mai 2007, im Grand Casino Luzern. LUZERN HOTELS stellt bei der jährlichen Startschussveranstaltung für MitarbeiterInnen jeweils die Förderung der Motivation sowie die Sensibilisierung auf die Dienstleistungsqualität in den Vordergrund.

Weitere Auskünfte

LUZERN HOTELS

Sandra Infanger / Leiterin Geschäftsstelle

Telefon 041 241 10 30, E-Mail sandra.infanger@luzern-hotels.ch