

Pressegespräch, Wien 2011-06-08

Andreas Vögl präsentiert Diamantenfieber

Ein Workshop-Spiel für Qualitäts-Sicherung und Verbesserung in Hotels

Österreichs Hoteliers stehen unter Strom: Preisverfall, hohe Kosten, sich stetig ändernde Markterwartungen, Mitarbeiterfluktuation, Druck durch die Bank und Nachwuchsmangel sind laufende Herausforderungen für die Branche.

So schaffen es die wenigsten Hotels, ein Tausendstel der Investitionskosten pro Zimmer als durchschnittlicher Netto-Zimmerpreis zu erzielen, was aber für den wirtschaftlichen Erfolg als Daumenregel gilt. Der Personalkostenanteil beträgt in der drei, vier und fünf Stern Hotellerie laut ÖHT (Österreichische Hotel Treuhand) 32 bis 34 Prozent. Bis zu 188 Prozent beträgt (laut ÖHV 2009) die Mitarbeiterfluktuation. Das EGT (Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit) liegt bei nur 1 bis 2 Prozent (laut ÖHT 2009). Es gibt aktuell (laut AMS 5/2011) in der Hotellerie 1.500 offene Lehrstellen, aber nur 500 Lehrstellensuchende.

Der Betriebserfolg wird im Wesentlichen beim täglichen Kontakt zwischen den Gästen und den Mitarbeitern entschieden. Erfolgreiche Hoteliers anerkennen die Kreativität der Mitarbeiter als eine ultimative wirtschaftliche Ressource.

Der Diamant ist das Hotel

Jedes Hotel, auch das Beste, hat manche Qualitätstrübungen, wie auch mancher Diamant. Der Diamant steht als Bild für außergewöhnliche Qualität und ist Leitmotiv für das in Österreich einzigartige **Hotel-Qualitäts-Sicherungs- und Verbesserungs-Spiel „Diamantenfieber“**, das von **Andreas Vögl** und Spiele-Experten entwickelt wurde.

Spielziel ist es, mit zwölf plus einem teilnehmenden Spielern, vom Besitzer/ Direktor bis zum Lehrling, Hotel-Qualitätstrübungen zu finden und den Diamant, das Hotel, zum Funkeln zu bringen. Es gilt, die bestehende Hotel-Qualität zu verbessern und zu sichern, sodass der Hotel/ Diamant am Ende des Spieles glänzt und strahlt.

Dieses innovative Spiel wirkt auf die Teilnehmer motivierend, fördert die Bereitschaft zur Eigenorganisation und bringt dem Hotel spezifische und nachhaltige Qualitätsverbesserung.

Andreas Vögl: „Das Spiel wird für jedes Hotel individuell adaptiert und von mir als Spielleiter betreut. Auf Basis meines Know Hows im Hotel-Management und als Berater erarbeite ich mit dem Besitzer/ Direktor die kritischen Qualitätsfacetten des Betriebes. Darauf aufbauend wird das Spiel gespielt, und es entsteht ein – durch die Workshopteilnehmer selbst und spielerisch initiiert – detaillierter Aktionsplan mit nachvollziehbarer betrieblicher Umsetzungsrelevanz. (Mitarbeiter-Entwicklung, Lebenswert des Gastes, Point of Sales-Chancen im Hotel, Erfüllung der Gästeerwartungen, Standardisierung, Qualitätsfallen im Hotel, innovative Gästebetreuung, verbesserte Motivation, bessere interne Kommunikation...)

Diamantenfieber führt zur Verankerung des Inhaber-Qualitätsanspruches bei den Spiel-Teilnehmern und damit zu konkreten Antworten auf die täglichen Herausforderungen.

Das 2010 entwickelte Spiel wurde nun optimiert.

So wurden neue Qualitätsfacetten für Betriebe mit Fokus auf Soft Skills und Innovation entwickelt. Das Spiel Diamantenfieber kann jetzt auch in Konzernbetrieben als eigenständige Schulungsmaßnahme verwendet werden und ist Franchise - fähig.

Seit Einführung des Workshop-Spiels wurde es bereits von sechs Hotels in Österreich, einem Hotel Resort in Serbien und einer Hotel Gruppe mit mehreren Hotels in Kroatien genützt.

91 Prozent der Teilnehmer melden, dass Diamantenfieber ihr Verständnis für andere Betriebsleistungen verstärkt hat; Hundert Prozent der Teilnehmer sind überzeugt, dass sie die Ergebnisse in ihre tägliche Arbeit einbinden können. Die Betriebe melden messbare Fortschritte wie höhere selbstinitiierte Qualitätsverbesserungen, Zusatzverkäufe, größere Mitarbeiterloyalität und mehr Kostenbewusstsein. Das speziell entwickelte „3 P Know How Transfer“-Tool sicher eine betriebsinterne Umsetzung der Arbeitswegebisse gut ab.

Zielgruppe für Diamantenfieber sind weltweit alle Betriebe mit mindestens 15 Mitarbeitern. Das Spiel kann auf Deutsch und Englisch gespielt werden. Betriebsgröße und Sterne-Klassifikation sind kein Kriterium.

Diamantenfieber ist kein statisches Spiel, Es wird auch in Zukunft Adaptionen, Verbesserungen und neue Bausteine geben. Vögl: „Ich gebe mein Wissen gerne an Franchisepartner weiter.“

Die Kosten:

Pauschalpreis für einen zweitägigen Tagesworkshop für 13 Teilnehmer
Inklusive Handout uvm. € 3.950.- zuz. MWSt

Über Andreas Vögl:

Der erfolgreiche Consulter war u.A. „Hotelier des Jahres (laut Gault Millau). Unter seiner Führung wurde das Hotel Imperial Wien zum weltbesten Hotel (laut Conde Nast Traveller) gekürt.

Seit dem Jahr 1996 arbeitet Vögl als selbständiger Consulter für die Hotel&Tourismusbranche und betreut national wie international Kunden.

Andreas Vögl ist als einziger Österreichischer Hotel & Tourismus Management Consultant durch CMC (Certified Management Consultant) zertifiziert.

Informationen:

Andreas Vögl CMC, Hotel und Tourismus Management Consulting

Emil Raabstrasse 31, 2500 Baden

Tel:+43 676 320 8159; Fax: +43 2252 45139 0;

Email: andreas.voegl@voegl.at, www.andreasvoegl.com