

„Diamantenfieber“ – spielerisch die Qualität im Hotel sichern und steigern

Ein Rohdiamant entfaltet erst dann seinen vollen Wert, wenn er fachmännisch zum Edelstein oder noch besser gleich zum Brillanten geschliffen wird. Ähnlich verhält es sich mit erfolgreichen Betrieben in der Hotellerie – sie leuchten und glänzen zwar, aber hier und da wäre noch ein Qualitätsfeinschliff vonnöten oder müsste eine „Verunreinigung“ entfernt werden. Andreas Vögl, Unternehmensberater für Hotellerie und Tourismus, hat nun das richtige Werkzeug dafür geschaffen. Mit seinem Konzept „Diamantenfieber“ lässt sich spielerisch die Qualität im Betrieb optimieren und dauerhaft sichern. Leitbetriebe wie die „Therme Laa“ oder das „Dunzl Medical Vital Resort“ haben sich am „Diamantenschliff“ bereits beteiligt.

Text: Mathias Huter
 Fotos: „andreas vögl Hotel & Tourismus Management Consulting“

Diamantenfieber“, das österreichweit einzigartige Qualitäts-Sicherungs- und Verbesserungs-Spiel für Hotels, wurde von Andreas Vögl („Hotelier des Jahres 1992“, „Weltbestes Hotel 1994 – Hotel Imperial“ unter seinem Management) gemeinsam mit Spielexperten entwickelt. Der Diamant steht dabei als Bild-Metapher für den Qualitätsbegriff; das Hotel ist der Diamant. „Ich bin sehr begeistert von diesem Training. Vögl weiß, wie wichtig das Thema Qualität ist. Dies auf spielerische Art und Weise zu erarbeiten, ist eine tolle Sache“, betont Bettina Spies, ihres Zeichens General-Managerin der „Therme Laa“.

Jeweils vier Qualitäts-Facetten. Vögl hat selbst jahrelang Hotels geführt und weiß von den Sorgen und Problemen des Hoteliers. Mit seinem spielerischen Ansatz lassen sich diese Probleme nun perfekt vermitteln: „Jedes Hotel – auch das weltbeste – hat manche Qualitäts-Trübungen (so manche auch der Diamant). Der Spiele-Diamant (das Hotel) hat vier Qualitäts-Facetten mit jeweils zwei Feinschliffen – diese wollen wir mit den teilnehmenden Spielern (Mitarbeiter, Abteilungsleiter, Eigentümer, Direktor), zum Funkeln’ bringen. Es soll jeder Mitarbeiter wissen, dass er mit seinem Beitrag hilft, die Qualität auszubauen.“

Zu Beginn des zweitägigen Workshops erfolgt die Auswahl von stets vier Hotel-Qualitätsfacetten. Diese werden mit der Geschäftsführung jeweils spezifisch, auf das Haus abgestimmt festgelegt (mögliche Themen sind: Mitarbeiter / Gästeverständnis / Service Standards / Instandhal-

tung / Sauberkeit / Unternehmensleitbild / interner Verkauf / externer Verkauf / Motivation / internes Schulungsniveau / interne Kommunikation ...).

Vier Spielschritte. Für die Teilnahme am „Diamantenfieber“ eignet sich jeder Mitarbeiter im Hotel – vom Chef bis zum Lehrling. Es kann natürlich sowohl aufs ganze Hotel übergreifend wie auch Abteilungs-spezifisch gespielt werden (zum Beispiel: Management, Rezeption, House-keeping, Küche, Therapie, Buchhaltung ...). Auf jeden Fall werden vier Teams mit je drei Mitarbeitern gebildet, die am runden Tisch gegeneinander antreten. Das Spiel besteht aus vier Schritten: Jeder davon wird mit Spiel-Diamanten belohnt.

- 1. Spielschritt: Zuerst werden die vier Hotel-spezifischen Qualitäts-Facetten festgelegt.
- 2. Spielschritt: Die Teilnehmer strömen aus – in das Hotel – und bringen nun zwei Belege mit. Dies können Fotos, Textdokumente, Gästebriefe usw. sein. Jeweils einer der Belege enthält einen funkelnden / positiven sowie einen getrübbten / noch zu verbessernden Punkt zur jeweiligen Qualitäts-Facette. Vögl: „Es geht dabei um keine Schwarzmalerei, sondern ums Aufzeigen von Chancen.“
- 3. Spielschritt: Die Teams bewerten – mittels Fragenkatalog – und diskutieren untereinander die eingebrachten Belege; daraus entsteht der hausinterne Qualitäts-Verbesserungs-Katalog.
- 4. Spielschritt: Das Siegerteam (jenes Team, das im Laufe des Spieles die höchste Anzahl an Spieldiamanten erspielt hat) wird mit einer Anerkennung belohnt.



Workshop „Diamantenfieber“ in der „Therme Laa“: Jeder Mitarbeiter weiß, dass er mit seinem Beitrag hilft, die Qualität auszubauen.



Feinschliff zum Brillanten: Andreas Vögl „erspielt“ im Workshop mit den Mitarbeitern der „Therme Laa“ neue Ansätze zur Qualitätssicherung.

Als Spielergebnis fürs Hotel winkt Nachhaltigkeit. Die Teilnehmer erhalten eine hohe Motivation sowie die ausgeprägte Bereitschaft zur Eigenorganisation spezifischer Qualitätsverbesserungen. Brigitte Spies bestätigt: „Es entwickelt sich ein spielerischer Ehrgeiz, durch den man das eigene Haus sehr kritisch beurteilt.“ Damit wird es aber nicht belassen. Vögl: „Meine langjährige Hotel-Management-

und Berater-Erfahrung unterstützt die gemeinsame Erarbeitung eines Aktionsplans mit hoher Umsetzungsrelevanz.“ Konkret erhält jedes Team nach Spielende die Verantwortung zur dauerhaften Umsetzung bzw. Qualitätsverbesserung bestimmter „Trübungen“. Erste Aktionsschritte dazu sind drei kleine Aufgaben, die jeder Teilnehmer innerhalb von 72 Stunden umsetzen sollte. Als Ansporn dazu dient eine

Postkarte, die sich jeder an seine eigene Adresse sendet und auf der diese drei Punkte angeführt sind.

In der „Therme Laa“ arbeiten die Teams seit August an ihren Aufgaben. Spies: „Jede Arbeitsgruppe hat Themen, um die sie sich kümmert. Bis Ende des Jahres sollte alles erledigt sein, was wir uns vorgenommen haben.“

www.andreasvoegl.com

Zur Sache: Andreas Vögl – „Hotel & Tourismus Management Consulting“

Das Credo von Andreas Vögl, erfolgreicher Unternehmensberater im Hotel- und Tourismusmanagement aus Baden bei Wien, lautet: „... handeln dort, wo's passiert – beim Gast / am Markt“.

Er weiß genau, wovon er spricht: Immerhin war er insgesamt 23 Jahre lang als nationaler und internationaler Hotelier tätig, unter anderem in den Ländern Deutschland, Belgien, Südafrika, Saudi Arabien, England und Österreich. Als Generaldirektor des Hotels Bristol in Wien wurde er 1992 zum Hotelier des Jahres (Gault & Millau) gewählt. Das Hotel Imperial in Wien wurde unter seiner Führung als Generaldirektor im Jahre 1994

zum „weltbesten Hotel“ (Conde Nast Traveller) erkoren.

Mittlerweile ist er seit zehn Jahren als geprüfter Unternehmensberater selbstständig bzw. Eigentümer der „andreas vögl Hotel & Tourismus Management Consulting“ in Baden. Seine Tätigkeitsschwerpunkte sind Beratung im gesamten Spektrum des Hotel- und Tourismus-Managements. Der Focus liegt dabei auf Qualitätsoptimierung, Human Ressource und Produkt-Entwicklung. Vögl ist Mitglied beim Wellbeing Cluster Niederösterreich sowie Lektor in den Tourismusschulen „Modul“ in Wien.

www.andreasvoegl.com
www.mysteryguestanalysis.com



Andreas Vögl: „... handeln dort, wo's passiert – beim Gast / am Markt.“