



DIE SONNE FRANKENBERG

Eine kleine Welt für sich.

PRESSEMITTEILUNG

Reverse Thinking für maximale Kundenzufriedenheit: Sonne Frankenberg revolutioniert Unternehmenskultur

Abteilungen ohne Chefs, Apps zur Bewertung des Betriebsklimas und ein hochmodernes Management-Modell – im Relais & Châteaux Hotel Die Sonne Frankenberg bleibt aktuell organisatorisch kein Stein auf dem anderen. Ziel der Umstrukturierungen, die Geschäftsführer Gerhard Pohl im Oktober 2017 angestoßen hat, ist eine Steigerung der Gäste- und Mitarbeiterzufriedenheit. Nach einem Jahr zieht er nun ein erstes Resümee.

Frankenberg, November 2018. „Bei Management-Seminaren, Workshops und Schlagworten wie ‚Leadership Journey‘ denkt man eher an ein DAX-Unternehmen als an ein Relais & Châteaux Hotel in Nordhessen“, erklärt Gerhard Pohl. „Aber wir wollten unsere Neuausrichtung so strukturiert und zielgerichtet angehen wie möglich.“ Mit dem Mammutprojekt, das seit zwölf Monaten in Vorbereitung und Umsetzung ist, ist die Sonne Frankenberg eines der ersten Privathotels Deutschlands, das sich so innovativer Management-Prozesse bedient, um Gäste und Mitarbeiter nachhaltig noch glücklicher zu machen.

Ausführliche Analyse als Grundstein

„Mit Hilfe eines so genannten ‚Reverse-Thinking‘-Programms haben wir uns zuerst angeschaut, welches Erlebnis wir unseren Gästen bieten möchten. Aus diesen Erkenntnissen haben wir dann erarbeitet, wie wir die mitarbeiterrelevanten Parameter wie Verhalten, Führungsstil und Arbeitsklima in die richtige Richtung steuern können“, erklärt Pohl.

Als „Reverse Thinking“ bezeichnet man ein Vorgehen, bei dem das gewünschte Kundenerlebnis im Vordergrund steht und man die Prozesse hinter den Kulissen quasi „rückwärts“ darauf zuschneidet. Im ersten Schritt wurde eine Blaupause für Ziel-Werte in den Bereichen gewünschtes Gasterlebnis, Mitarbeiterverhalten, Arbeitsklima und Führungsstil erstellt. Unter dem Motto „Create & Celebrate Sonne Spirit“ sollen die Gäste sich willkommen und umsorgt fühlen, während das Team herzlich, fürsorglich und begeisternd agiert und ein wertschätzender, partnerschaftlicher und motivierender

Führungsstil im Unternehmen herrscht. „Wir haben uns ganz genau angeschaut, wo Führungsstrukturen Sinn machen und wo wir den Mitarbeitern mehr Eigenverantwortung geben können. Teilweise haben wir Hierarchie-Ebenen abgebaut, teilweise einfach an der Kommunikation zwischen Führungskraft und Mitarbeiter gearbeitet.“

Die Umsetzung

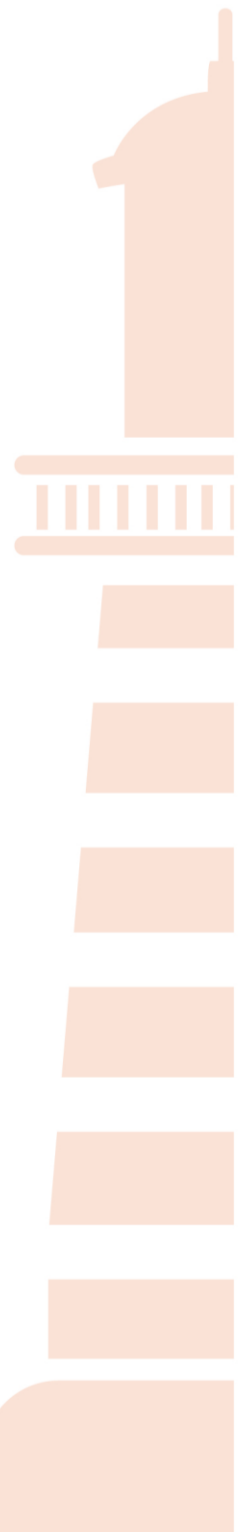
Um abstrakte Ziele in individuelle und umsetzbare Handlungsschritte herunterzubrechen, fand eine Leadership Journey mit allen Führungskräften statt, in deren Rahmen die Teilnehmer Einblick in innovative Führungsmethoden und Impulse für die eigenen Fähigkeiten erhielten. Für jede Führungskraft wurde ein Profil erstellt, bei dem vier Denkpräferenzen von analytisch über strukturell und sozial bis zu konzeptionell sowie drei Verhaltenspräferenzen (Ausdruckskraft, Durchsetzungskraft und Anpassungsfähigkeit) gemessen wurden. Ziel war es, dass die Teilnehmer sich selbst und ihre Rollen im Unternehmen besser verstehen und in Perspektive zum gewünschten Profil setzen können.

Zusätzlich gab es einen „Train-the-Transformer“-Workshop, bei dem ausgewählte Mitarbeiter Trainer-Kenntnisse und Methoden zur Umsetzung des Blueprint an die Hand bekamen. Diese Mitarbeiter führen seit Mitte des Jahres einmal wöchentlich 15-minütige Mini-Trainings mit ihren jeweiligen Teams durch und begleiten sie auf dem Weg zum gewünschten Ergebnis.

Mitarbeiterkommunikation per App

Auch eine interne App hat das Relais & Châteaux Hotel Anfang des Jahres aufgelegt, um schnell, unkompliziert und umfassend mit seinen Mitarbeitern in Kontakt zu treten und den internen Austausch anzuregen. Neben unternehmensbezogenen Daten wie Hotelinfos oder Terminen z.B. für Erste-Hilfe-Kurse stehen dem Sonne-Team auch Content wie Weintipps von der Sommelière oder neue Speisekarten sowie Mitarbeitervorteile bei ausgewählten Partnern zur Verfügung. Integrierte Dienstplan- und Zeiterfassungstools geben jederzeit Überblick über Einteilungen und Schichten, ebenso können Mitarbeiter Urlaub über die App einreichen, sich im Chat austauschen oder private Angebote an einem schwarzen Brett teilen.

Das wohl wichtigste Tool in Sachen Mitarbeiterzufriedenheit ist das Sonne Spiritmeter, über das Teams regelmäßig Möglichkeit haben, Arbeitsklima und Führungsstil anonym zu bewerten. Die jeweiligen Teamleiter besprechen Fortschritte und Defizite und unterstützen bei der Entwicklung. „Das Spiritmeter wird sehr gut angenommen“, so Gerhard Pohl.



„Besonders jüngere Mitarbeiter schätzen diese schnelle und unkomplizierte Art der Interaktion, und in vielen Abteilungen liegt die Rücklaufquote bei nahezu 100 Prozent. Die Mitarbeiter wissen es sehr zu schätzen, dass wir sie und ihre Meinung ernst nehmen.“

Die Ergebnisse

„Natürlich stecken wir mit einigen Prozessen noch in den Kinderschuhen, ein richtiges Resümee ist stellenweise noch gar nicht möglich“, erklärt Pohl. „Aber bisher zeichnen sich ausschließlich positive Effekte ab: Wir merken eine massive Veränderung im allgemeinen Umgang, die Mitarbeiter fühlen sich nicht nur untereinander wohler, sondern auch im Austausch mit Führungskräften anders geschätzt und motiviert. Das ist natürlich ein tolles Zwischenergebnis, und wir sind nach wie vor der Meinung, dass die Neuausrichtung der richtige Schritt in die Zukunft war.“ Bestes Beispiel für den neu gewonnenen Team Spirit: Die Sonne Frankenberg hat Ende August den 1. Frankenger Hotel- und Gastro Beach Cup klar für sich entscheiden können.

Weitere Informationen und Reservierungsmöglichkeiten finden Sie unter www.sonne-frankenber.de.



Dieses und weiteres Bildmaterial schicken wir Ihnen gerne in druckfähiger Qualität zu.

Inmitten der Heimat der Brüder Grimm und unweit des Nationalparks Kellerwald-Edersee liegt das Relais & Châteaux Hotel Die Sonne Frankenberg. Die Lage macht die Sonne zum idealen Ausgangspunkt für Tagesausflüge, Wanderungen und Spaziergänge, ebenso sind Ausfahrten mit den drei hoteleigenen Oldtimern

und der Elektro-Flotte möglich. Das Hotel ist eingebettet in ein Ensemble aus liebevoll restaurierten Fachwerkhäusern rund um das 500 Jahre alte Rathaus. Die historischen Gebäude beherbergen 60 individuelle, sonnige und mediterrane Zimmer und Suiten, teils mit originalen Balkenlagen. In drei Restaurants präsentiert sich die kulinarische Vielfalt der Sonne: Im Gourmet-Restaurant Philipp Soldan (u.a. ein Stern im Guide Michelin, 16 Punkte Gault&Millau), in den SonneStuben mit anspruchsvoller regionaler Küche (vom Guide Michelin mit einem Bib-Gourmand ausgezeichnet) und im Bistro Philippo mit mediterranen Speisen, sowie einer Cocktailbar mit Kaminlounge. Im Tabak-Kollegium herrscht englische Clubatmosphäre mit Zigarren-Service und edlen Bränden. Im SonneSpa fühlen sich die Gäste wie in einem Märchen aus 1001 Nacht. Feine Düfte, die orientalisch inspirierte Atmosphäre sowie angenehme Anwendungen, bei denen eine ganzheitliche Philosophie verfolgt wird, sorgen dafür, dass der Alltag vergessen wird. Auf 1.000 Quadratmetern bieten Saunen, Solebecken, Dampfbad, Eisbrunnen und Ruhebereiche die Möglichkeit für tiefste Entspannung.

Kontakt:

Relais & Châteaux Hotel Die Sonne Frankenberg
Marktplatz 2-4
35066 Frankenberg (Eder)
Tel.: +49 - 6451 - 7500
Email: info@sonne-frankenberg.de

Pressekontakt:

Prime Connection
Patricia Freyer
Tel.: +49 - 69 - 25 78 12 8 - 21
Email: p.freyer@prime-connection.de

