



hr-horizonte begleitet Neueröffnung eines neuen Resort-Anbieters

**Durchführung eines Führungskräftetrainings und der
Markenschulung**

Ausgangslage

In einem beliebten deutschen Ostseebad öffnet demnächst ein neuer Resort-Anbieter die Türen seines ersten Standorts für seine Gäste. Das Besondere an diesem Anbieter ist das neue Konzept, das sich in seiner Ausgestaltung konsequent an den Bedürfnissen und Interessen der Gäste orientiert und diesen gleichzeitig ein großes Maß an Flexibilität ermöglicht. Idee ist es, dem Gast ein Gefühl von Luxus zu vermitteln – und das zu einem leistbaren Preis.

Entscheidend, um dieses Konzept zum Leben zu erwecken, ist dabei das Verhalten und Auftreten der Mitarbeiter und Führungskräfte gegenüber dem Gast – denn was die Marke ausmacht, ist was der Gast erlebt. Dazu durften wir von hr-horizonte ein Stück beitragen.

Besondere Herausforderung des Projekts war es, dass die Mitarbeiter und Führungskräfte die verschiedensten beruflichen Hintergründe haben und zum Zeitpunkt der Projektdurchführung noch keinen Arbeitstag an ihrem regulären Arbeitsplatz im neuen Resort erlebt hatten.

Zielsetzung

Zunächst sollten Führungsgrundsätze für eine wertorientierte Führung entwickelt werden, die in dem neuen Resort und allen zukünftigen Standorten des neuen Anbieters zur Anwendung kommen werden. Ziel war es, diese Führungsgrundsätze sowie grundlegende Führungstools im Rahmen eines Führungskräfte Trainings an die neuen Führungskräfte zu vermitteln, um diese bestmöglich auf ihre zukünftige Aufgabe vorzubereiten.



Im Rahmen der Markenschulung sollte allen neuen Mitarbeitern das Markenversprechen des neuen Resorts vermittelt werden. Ziel war, dass die Mitarbeiter verinnerlichen, was die neue Marke ausmacht und wie sie dieses für den Gast erlebbar machen können.

Sowohl in Bezug auf die Markenschulung als auch das Führungskräfte Training war es unser Anspruch, weniger starre Verhaltensregeln zu vermitteln, sondern vielmehr die Inhalte gemeinsam mit den Teilnehmern zu erarbeiten, um Verständnis und Verbindlichkeit zu erhöhen. Dabei standen die Selbstverantwortung aller Beteiligten sowie das Bewusstsein, dass der Gast verantwortungsvoll in die Hände des Mitarbeiters gelegt wird, im Mittelpunkt.

Durchführung

Zunächst wurden die Führungsgrundsätze im Rahmen eines Workshops mit der Geschäftsführung und den Projektverantwortlichen erarbeitet und festgehalten. hr-horizonte übernahm dabei die Rolle der Moderatoren und Experten im Rahmen der Führungsleitbildentwicklung. Auf dieser Basis entwickelten wir dann das Führungskräftetraining, das wir anschließend mit Blick auf das fast fertig gestellte Resort mit den 10 neuen Führungskräften durchführten. Neben der Vermittlung der Inhalte lag der Fokus auf praktischen Übungen und der Erarbeitung konkreter Vorgehensweisen, um die praktische Umsetzung im Führungsalltag sicherzustellen.



Ebenfalls in direkter Nähe zum neuen Resort fand anschließend die Markenschulung statt, die wir an vier Terminen mit je 12 bis 18 Mitarbeitern und Führungskräften aus den verschiedenen Bereichen des Resorts durchführten. Nach einem kurzen Input, was die neue Marke ausmacht, folgten Übungen, um das Markenversprechen zu verinnerlichen und die Wichtigkeit des eigenen Verhaltens für die Erfüllung des Markenversprechens zu verdeutlichen. Dazu wurden konkrete Verhaltensweisen zur Umsetzung erarbeitet. Dabei wurde Wert auf eine bereichsübergreifende Betrachtungsweise des Resorts gelegt.

Ergebnis

Den neuen Führungskräften wurden grundlegende Werkzeuge für ihre kommende Aufgabe an die Hand gegeben. Die Werte der Führung und Führungsgrundsätze wurden an die Führungskräfte vermittelt und durch die gemeinsame Erarbeitung konkret und greifbar gemacht.



Das Markenversprechen wurde für die Mitarbeiter im Detail verdeutlicht und durch verschiedene Übungen verinnerlicht. Durch die bereichsübergreifende Herangehensweise wuchs das Verständnis für das Resort als Ganzes. So wurden die Teilnehmer animiert, über den eigenen Wirkungskreis hinaus Verantwortung zu übernehmen und gegenüber dem Gast als Gastgeber aufzutreten. Durch die gemeinsame kreative Arbeit, Diskussion und Beschäftigung mit den oben genannten Themen hatte sowohl die Markenschulung als auch das Führungskräftetraining als Nebeneffekt auch einen teambildenden Charakter, der von den Teilnehmern positiv hervorgehoben wurde.