

Februar 2016

# «Unsere Mitarbeitenden, unser höchstes Gut»

*Das Hotel Hof Weissbad und die Klinik im Hof vereinen Hotellerie, Spitzengastronomie, Medizin, Gesundheit und Wellness – alles im Sinne des Wohls der Gäste. Die Geschäftsleitung investiert aber auch viel in die Zufriedenheit und die Gesundheit der Mitarbeitenden. Der wirtschaftliche Erfolg und verschiedene Auszeichnungen, unter anderem als bester Arbeitgeber, geben dem Unternehmen Recht.*



Das Hotel Hof Weissbad liegt am Fusse des Alpsteins in Weissbad im Kanton Appenzell Innerrhoden. Mit einer Auslastung von 93 % gehört der Betrieb zu den erfolgreichsten Hotels der Schweiz. Das Gesundheits- und Seminarhotel verfügt auch über eine eigene Privatklinik für Kur- und Rehabilitationsaufenthalte. 185 Mitarbeitende kümmern sich in den verschiedenen Bereichen des Hotels um das Wohl und die Gesundheit der Gäste.

## Messbarer Erfolg

Die Hotelgäste scheinen sich im Hof Weissbad wohl zu fühlen. Dem entsprechend durfte das Unternehmen in den vergangenen Jahren verschiedene Preise und Auszeichnungen entgegen nehmen, unter anderem als «Bestes 4\* Wellnesshotel», «Freundlichstes Ferienhotel der Schweiz» oder «Hotelier des Jahres». Auch die Privatklinik schliesst bei der jährlichen Patientenbefragung «MECON» stets mit hervorragenden Werten ab.

Doch nicht nur aus Sicht der Gäste ist das Hotel Hof Weissbad sehr beliebt, sondern auch bei seinen Mitarbeitenden. Dies zeigen die guten Platzierungen beim «Swiss Arbeitgeber Award», der auf einer unabhängigen Mitarbeiterbefragung basiert: Das Hotel Hof Weissbad wurde in der Kategorie «Mittelgrosse Unternehmen 100–249 Mitarbeitende» bereits zwei Mal mit dem 1. Preis und einmal mit dem 3. Preis ausgezeichnet.

## Zufriedene Mitarbeitende, zufriedene Gäste

Das Hotel Hof Weissbad tut viel für seine Angestellten. Prisca Peterer, die Leiterin des Gesundheitszentrums, sagt dazu: «In unserer Branche wirkt sich die Zufriedenheit der Mitarbeitenden direkt auf die Zufriedenheit der Gäste aus. Wir müssen dem Wohlbefinden und der Gesundheit unserer Mitarbeitenden Sorge tragen. Nur wer sich wertgeschätzt fühlt, ist längerfristig an seinem Arbeitsplatz glücklich.» Dazu setzt der Betrieb nicht nur auf so genannte «Goodies», wie freien Zugang zum Wellness- und Fitnessbereich für alle Angestellten oder gesunde Pausenverpflegung. Solche Angebote würden von den Mitarbeitenden zwar sehr geschätzt und gerne genutzt, seien jedoch eher eine kurzfristige Motivation und würden für die längerfristige Zufriedenheit nicht ausreichen. Dazu benötige es in erster Linie eine gute, gesundheitsfördernde Führungskultur sowie attraktive berufliche Entwicklungsmöglichkeiten.

## Gemeinsam vorwärts kommen

«Wertschätzung, das heisst, die Anliegen der Basis zu hören und ernst zu nehmen», sagt Prisca Peterer. «Wir beziehen unsere Mitarbeitenden aktiv ein und motivieren sie dazu, Schwierigkeiten sofort anzusprechen.» Mitarbeitende können auch jederzeit Vorschläge für Optimierungen einreichen, die beste Massnahme wird jeweils Ende Jahr prämiert. Jedes Jahr wird ausserdem eine anonyme, differenzierte Mitarbeiter-Befragung durchgeführt, aus deren Ergebnissen dann Massnahmen abgeleitet werden. Ein Beispiel ist die Einführung neuer Arbeitszeitmodelle, ein Anliegen der Mitarbeitenden, das sich aus der letzten Befragung ergeben hat. Auf dieser Basis wurde eine

Arbeitsgruppe gebildet, die nun für die Erarbeitung und Umsetzung neuer Arbeitszeitmodelle zuständig ist und in der alle Bereiche des Betriebes vertreten sind. Prisca Peterer weist darauf hin, dass dabei auch die Kommunikation eine wichtige Aufgabe sei:

«Wir kommunizieren die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung und die daraus abgeleiteten Massnahmen möglichst zeitnah, damit die Mitarbeitenden sehen, dass ihre Beteiligung etwas bewirkt. Die jeweils sehr hohe Rücklaufquote bei der Befragung zeigt, dass dies von der Belegschaft geschätzt wird.»



## Sensibilisierung der Leitung

Gesundheitsförderung ist im Hof Weissbad eine selbstverständliche Führungsaufgabe: Auf Leitungsebene trifft sich eine feste «Arbeitsgruppe BGM» je nach Bedarf, um aktuellen Themen aufzugreifen und allfällige Massnahmen zu entwickeln. Zur Sensibilisierung und Erweiterung der Kompetenzen werden für die Kadermitarbeitenden regelmässig Seminare im Zusammenhang mit gesunder Führung organisiert, zu Themen wie Konfliktlösung, Kommunikation oder Life-Domain-Balance. Im Umgang mit schwierigen Situationen oder besonderen Belastungen werden die Departementsleitenden zudem von einer internen Ansprechperson unterstützt.

## Eine gute Stimmung im Team

Auch bei der Förderung des «Team Spirits» sind die Vorgesetzten gefragt: Sie organisieren regelmässig gemeinsame Aktivitäten für die Belegschaft, um auch ausserhalb des oft hektischen Arbeitsalltags den Austausch zu pflegen und zu fördern. «Es ist sehr wichtig, dass die Stimmung im Team gut ist und die Zusammenarbeit reibungslos klappt», betont Prisca Peterer. «Unsere Gäste würden es sofort merken, wenn etwas nicht stimmt. Deshalb achten wir bereits bei der Einstellung darauf, dass jemand in unser engagiertes Team passt. Wir legen sehr viel Wert auf die Sozialkompetenz, insbesondere bei Führungspersonen.»

Der hohe Stellenwert der betrieblichen Gesundheitsförderung und die gezielten Massnahmen zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit lohnen sich für das Hotel Hof Weissbad: Neben dem wirtschaftlichen Erfolg und der Zufriedenheit der Gäste zeigt sich die positive Wirkung auch bei der tiefen Anzahl von Krankentagen und der geringen Fluktuation. Und Prisca Peterer ist sich sicher: «Nur zufriedene, motivierte Mitarbeitende können die ehrliche Freundlichkeit und das hohe Dienstleistungsbewusstsein vermitteln, für die unser Hotel von den Gästen so geschätzt wird. Unsere Mitarbeitenden sind unser höchstes Gut, mit ihrem Einsatz und ihrer Leistungsbereitschaft ermöglichen sie unseren Erfolg.»

### KURZPORTRAIT

<b>Unternehmen</b>	Hotel Hof Weissbad www.hofweissbad.ch
<b>Gastgeber</b>	Damaris und Christian Lienhard-Züger
<b>Chefarzt</b>	Dr. Tobias Ritzler
<b>Standorte</b>	Im Park 1, 9057 Weissbad
<b>Anzahl Mitarbeitende</b>	185 Mitarbeitende
<b>Branche</b>	Hotel, Gastronomie, Medizin, Gesundheit und Wellness
<b>Kernaussage zum BGM</b>	«Nur wer sich wertgeschätzt fühlt und sich aktiv einbringen kann, ist längerfristig an seinem Arbeitsplatz glücklich.»

Eine Mitgliedschaft im Forum BGM Ostschweiz bringt Ihnen viele Vorteile. Informationen dazu sowie ein Beitrittsformular finden Sie auf: [www.bgm-ostschweiz.ch](http://www.bgm-ostschweiz.ch)

Die Träger des Forums BGM Ostschweiz:



Die Partner des Forums BGM Ostschweiz:

