H P H
M T R

DIE GASTGEBERINNEN

EIN WINTER MIT CORONA

Coronability, 12.10.2020

MTR – HOTELLIERIE HOUSEKEEPING & HYGIENE

Seit 2003 selbständige Unternehmensberaterin & Trainerin

Hoteltrainings-on-the-job
Hygiene-Standards & Prozessoptimierung
Housekeeping-Beratung & Training
Hausdamen-Coaching
Zeitgemäße Umgangsformen für Tourismus und Wirtschaft

HPH CONSULT GMBH

LÖSUNGEN IM TOURISMUS

Seit 20 Jahren Unternehmerin
10 Unternehmen gegründet
Hotel, Handel, Tourismus, Events

Seit 10 Jahren
Unternehmensberaterin & Coach

Strategie – Marke - Innovation

H P H

M T R

DIE GASTGEBERINNEN

BLOG – STAMMTISCH – WEBINARE

www.diegastgeberinnen.at

INHALT

- Präventive Reinigungs- und Hygienemaßnahmen
- Reinigungs-Strategie für kritische Berührungspunkte und öffentliche Bereiche
- Reinigungssystem in allen Abteilungen
- Verstärkte Schulungsmaßnahmen von Mitarbeiter*Innen
- Allgemeine Tipps und Tricks für einen herausfordernden Winter
- Kommunikation und Verhaltensmaßnahmen gegenüber Gästen

„NEHMEN WIR DIE SITUATION ERNST!“

Coronavirus: Österreich kurz vor dem zweiten Lockdown? Kanzler Kurz nennt den entscheidenden Faktor

Contact Tracing

Wien verliert die Kontrolle über Corona

von Köksal Baltaci

Österreich drohen verschärfte Reisewarnungen: Kurz spricht mit Söder über Corona-Lage

108 KOMMENTARE 9.10.2020 04:00 (Akt. 9.10.2020 13:03)

WHAT´S NEXT?

ALTERNATIVE =
DIE BESSERE ANTWORT FINDEN

5 FRAGEN - WO STEHEN WIR?

- In welcher Phase der Veränderung befinden Sie sich gerade?
  - 60% Erkenntnis
  - 40% Integration
- Wer in Ihrem Team tut sich am schwersten mit den Maßnahmen?
  - 33% Mitarbeiter
  - 66% Gäste
- Zu welchem Typ gehören Sie?
  - 60% Innovative
  - 40% early adopters

7 Phasen der Veränderung

Typische Reaktionen

1. Schock	• meist schon negative Vorahnung, Schockzustand, Apathie • Ablehnung der Verantwortung
2. Verneinung	• Anti-Haltung , Ablehnung gegenüber Veränderung, abwartende Haltung
3. Einsicht („Ja, aber…"-Phase)	• Auseinandersetzung mit Veränderung und eigener Einstellung hierzu • Positive Bewertung der eigenen Kompetenz im Veränderungsprozess
4. Akzeptanz	• Emotionale und rationale Akzeptanz der Veränderung • Negative Bewertung der eigenen Kompetenz im Veränderungsprozess
5. Ausprobieren	• Trial and Error-Phase • Konkrete und aktive Auseinandersetzung mit neuen Anforderungen und Aufgaben
6. Erkenntnis	• Aktives Arbeiten an eigener Kompetenz • Steigerung der Selbstsicherheit
7. Integration	• Routine im Umgang mit neuen Anforderungen • Integration neuer Arbeitsweisen in den Alltag

Quelle: Streich, R. K. Fit for Leadership" 2. Auflage, SpringerGabler-Verlag, Wiesbaden, 2016, S. 24 ff. dargelegt.

5 FRAGEN - WO STEHEN WIR?

- Welche Maßnahmen werden Ihrer Meinung nach auch nach erfolgreicher Eindämmung der Pandemie bleiben?
  - 20% MNS Maske für Mitarbeiter im Kundenkontakt
  - 80% Plexiglas bei Reception, Buffets, etc.
  - 80% Hygiene-Standards in allen Bereichen
  - 20% Vorab-Reservierungen
- Was wünschen Gäste sich von uns Gastgebern?
  - 80% Sicherheit
  - 20% Urlaub wie früher

https://de.surveymonkey.com/r/6JLLVPW

SICHERHEIT

Gesundheit
Sauberkeit
Desinfektion
Abstand halten
Maskenpflicht
Nachhaltigkeit
Regionalität
Solidarität

FREIHEIT

Sich frei bewegen können
Es sich gut gehen lassen
Kontakt zu Menschen
Sich etwas gönnen
Entschleunigung
Stress abbauen
Natur erleben
Sich mal bedienen lassen
Berührung

MARKTPOTENTIAL

11 Mio Skifahrer

166 Mio Winter-Urlauber

Stadt, Rundfahrten,

Sonne, Süden

PRODUKT-ENTWICKLUNG

Erlebnis im Schnee

Kultur

GESUNDHEIT vs. FREIHEIT?

Gäste

Mitarbeiter

HOTEL-BEREICHE

Rezeption

Restaurant & Küche & Bar

Housekeeping

Spa

Kinder

Bar Events Gästeprogramm

Mitarbeiter

Marketing & Kommunikation

Hausbrauch kennen.
Info. Sicherheit.
Wohlfühlen.

RECEPTION

- HYGIENE
  - Desinfektion
  - Masken statt Face-/Kinn-Shields
  - Fieber messen
  - Kugelschreiber
  - Handschuhe
  - Mitarbeiter

- KOMMUNIKATION
  - **Buchbarkeit sicherstellen!**
  - Digitales Gästedatenblatt - feratel
  - QR Codes
  - Hotel-Info auf homepage / App (z.B. Wörthersee-App, Xamoom)
  - Hotel-TV
  - Checkliste für Mitarbeiter
  - Tests anbieten (Infos wo, wie, wann, Kosten)

ENTER
EXIT

36.7°C

MISURE IGIENICO-SANITARIE
LA BITTA
Benvenuti all'Hotel La Bitta

SFOGLIA IL NOSTRO MENU DIGITALE
SCANCODE OUR DIGITAL MENU!
MENU
Ristorante
Da fabio
#ScanOurMenu
Siamo social :) Lasciaci un like!
@Ristorante "Da Fabio"
#ristorantedafabio
via dei Platani, 5 - San Teodoro SS - Sardinia

Beschluss
der Tiroler Landesregierung
als Covid-Maßnahme
Verzehr von Speisen
und Getränken
nur an Sitzplätzen erlaubt
sowie
Sperrstunde 22:00 Uhr
Wir bitten Sie höflich
um Verständnis!
Ihr Gradonna****s Team
GRADONNA
MOUNTAIN
RESORT
KALS
OSTTIROL
Wir bitten Sie
im gesamten
Innenbereich
des Hotels einen
Mund-Nasen Schutz
zu tragen!

GRADONNA
MOUNTAIN
RESORT
KALS
OSTTIROL
OHNE Mundschutz
max. 1 Person
außer Familienmitglieder vom selben Haushalt
MIT Mundschutz
max. 4 Personen
www.gradonna.at

Erlebnis.
Genuss.
Sicherheit.

RESTAURANT & KÜCHE

- HYGIENE
  - Tischwäsche-Wechsel
  - Tisch-Desinfektion
  - Buffets
    - Selbstbedienung vs. Ausgabe
    - Vorleger
    - Tellerservice
  - Einweg-Handschuhe

- KOMMUNIKATION
  - Platzieren, Tische zuweisen „wait to be seated“
  - Time-Slots vergeben
  - Speisekarte QR Code
  - Karten vorab mailen
  - Verhaltensregeln klar kommunizieren
  - (z.B. beim Platzieren)

LA BITTA
Menu' del Giorno
dei vini / Wine List

REINIGUNG & DESINFEKTION

Beispiel von www.seebnb.at
Ihre Leistung für September in der Google-Suche

CONTENT-MESSUNG –
die Seiten mit dem stärksten Wachstum bzw. beste Leistung:

Platz 1: Top-Apartment für Herbst-Urlaub
Platz 2: „Reinigung & Desinfektion – das sollte man wissen“
Platz 3: Top-Apartment Velden

HOUSEKEEPING & SCHNITTSTELLEN

Sauberkeit.
Hygiene.
Wohlfühlen.

HOUSEKEEPING

- HYGIENE – Kern-Thema!
  - HACCP
  - Viele Gäste sorgen selbst für Desinfektion
    - Geschäftsreisende
    - Familien mit Kindern
    - Allergiker
  - Reinigungs -Zyklus
  - Wäsche- Management
    - Wäsche-Wechsel
  - Müll – Management
    - Müll reduzieren
    - Einweg-Verpackungen

- KOMMUNIKATION
  - Gästeinfo – Vorher, nachher etc.
  - Verhaltensregeln

TÜR-SIEGEL

BOVI'S HOTELS
Cleaned
and sealed
for your
protection.

223
Cleaned
and sealed
for your
protection.

Berührung.
Körperkontakt.
Wärme. Entspannung.

SPA & WELLNESS

- HYGIENE
  - Reinigungszyklen
  - Fiebermessen
  - Spa-Etikette NEU
  - Liegen – Auflagen – Decken – Polster
  - Spa-Taschen

- KOMMUNIKATION
  - Maximal-Kapazitäten in den Pools, Saunen, Dampfbädern
  - Reinigungs- & Lüftungs-Zyklen
  - Bedürfnis nach Berührung
  - Private Spa
  - Timeslots – Reservierungen

ÜBERTRIEBEN?

Kontakt.
Beschäftigung.
Sicherheit.
Unbedenklichkeit.

KINDERBEREICHE

- HYGIENE
  - „Kaltvernebler“
- KOMMUNIKATION
  - Eltern schon vor der Anreise einbinden
  - Möglichst selbstverständlicher Umgang

Kontakt. Nähe.
Menschen.
Unterhaltung.

BAR – EVENTS - GÄSTEPROGRAMM

- HYGIENE
  - Knabbergebäck
  - Gläser, Stroh-Halme
  - Desinfektions-Zyklen
- KOMMUNIKATION
  - Begegnungszonen schaffen
  - Sperrstunden angeben, einhalten
  - Maximal-Teilnehmerzahlen angeben, Reservierungen
  - Abend-Veranstaltungen, Gaiming/Quiz (z.B. Bingo statt Tanz)

Sicherheit.
Motivation.

MITARBEITER

- HYGIENE
  - Masken
  - Hand-Hygiene
  - Arbeitskleidung
  - Wohnen
- Freizeit-Angebot – z.B. Yoga
- Absonderungs-Unterkünfte

- KOMMUNIKATION
  - Führung – Kommunikation, klare Regeln
  - Flexibilität bieten
  - Belastbarkeit im Auge behalten
  - „Räume schaffen“
  - Gespräche, ernst nehmen
  - Schulung & Training

HALTUNG – FERTIG – LOS

Sicherheit.
Information.
Klarheit.
Sehnsucht.

MARKETING & KOMMUNIKATION

- HYGIENE-INFO
  - Homepage – INFO – STORY – INFO
  - Social Media – youtube, Insta, FB
    - Eine Reise durch Ihr Haus;
    - Ihre Mitarbeiter erzählen
  - Infos im Hotel (Papier – Online)
    - Kleines, persönliches Heftchen, was wo gilt
    - Anreise-Give Away – Handdesinfektion, Maske,…
    - QR-Code - Rätselrallye

- KOMMUNIKATION
  - **Buchbarkeit sicherstellen!! Alle Kanäle! Inkl. Sommer 2021**
  - ALLE Infos auf der homepage bzw. App
  - Links auf kompetente Seiten wie z.B. www.kaernten.at ; Region, Sichere Gastfreundschaft, ÖHV, WKO
  - Anzahlungen
  - Stornobedingungen - Reiseversicherung
  - Stammgäste ?
  - Produktentwicklung

FÜR EINEN SICHEREN URLAUB

DANKE

Auf die Unsicherheit unserer Zukunft können wir uns verlassen.

Fred Ammon

FRAGEN?

- Wo stehen Sie im Veränderungsprozess?
  - Ihre Mitarbeiter/Abteilungen?
  - Ihre Gäste?
- Was sind Ihre nächsten Schritte?
- Wie genau soll es in Ihrem Haus aussehen/sich anfühlen, wenn Sie für den Winter aufsperren?
- Wen oder was brauchen Sie dazu?

KONTAKT

www.DIEGASTGEBERINNEN.at

MAG. MARIA TH. RADINGER

Hotellerie, Housekeeping & Hygiene

www.mariarandinger.at

office@mariaradinger.at

+43 664 1608641

Maria Theresia Radinger

guterstil

Maria Theresia Radinger

MAG. HEIDE PICHLER HERRITSCH

HPH Consult GmbH

www.heidepichler.com

office@heidepichler.com

+43 664 1122821

Heide Pichler Herritsch

hph tourismuscoach

Heide Pichler Herritsch