

Zufriedene Mitarbeiter = Zufriedene Gäste

A scenic view of the Alpenresort Schwarz, featuring a large white building with a green roof and a fountain in the foreground. The building has multiple windows and a sign that reads "Hotel Schwarz". In the foreground, a large fountain sprays water into the air. The background shows a mountain range under a blue sky with white clouds.

Franz-Josef Pirktl, Alpenresort Schwarz
Mag. Andreas Hermann, trigger research

Facts

Urlaubsresort 30 km westlich von Innsbruck

5 ***** klassifiziert

Ganzjährig geöffnet







Spa // Aktiv-Urlaub // Golf // Familie



5 Gebäude
130 Zimmer
4 Royal Suiten
245 Betten

5000 m² Spa Bereich 27-Loch Golfpark



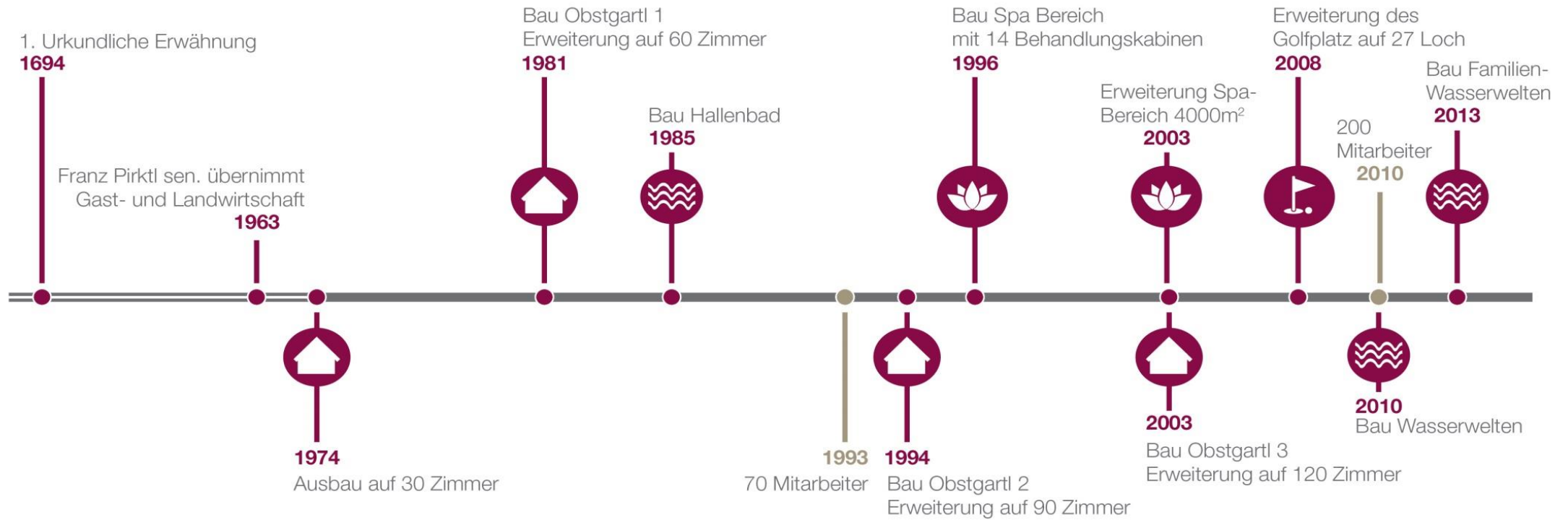
86.000 Nächtigungen pro Jahr

ca. 55 % Stammgäste

50 % Gäste aus der Schweiz

95 % deutschsprachiger Raum





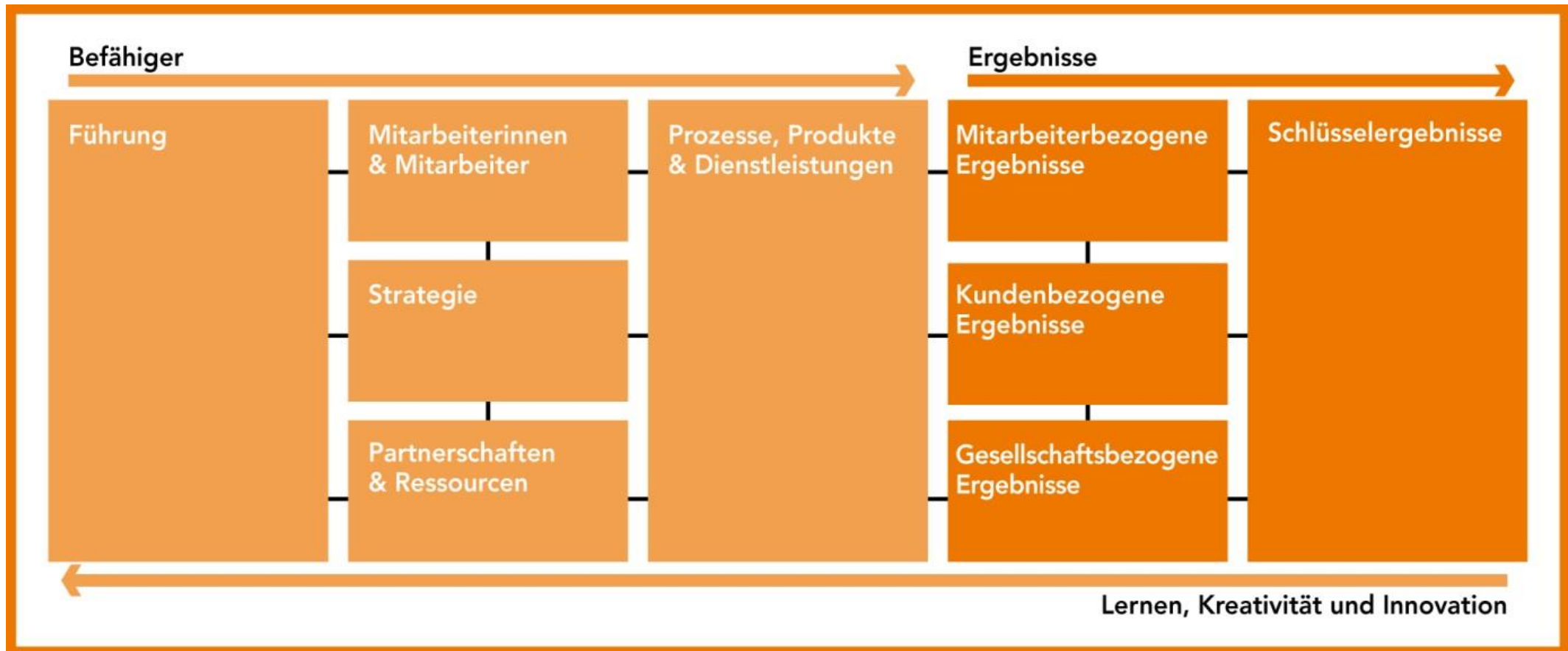
GRUND FÜR EIN QUALITÄTSMANAGEMENT IM SCHWARZ

- Wachsender Betrieb braucht neue Organisation
- Neue Aufgabenverteilung innerhalb der Unternehmerfamilie
- Sicherung eines nachhaltigen Erfolges
- Start im Jahr 2003 mit einer „Selbstbewertung“

ERSTER STRATEGIETAG 2003



DAS EFQM MODELL



Ergebnisse (Wie messen wir unseren Erfolg?)



Ergebnisse Mitarbeiter

Mitarbeiterbefragung, Weiterbildungskosten, Krankenstände, Mitarbeiterausschüttung etc.

Ergebnisse Gäste

Wellnessbarometer, Stammgästeanteil, Mystery Check Ergebnis, Anzahl Beschwerden, Anzahl Anfragen etc.

Ergebnisse Lieferanten, Ressourcen, Umwelt

Lieferantenbefragung, Gesellschaftsumfrage, Anzahl Lehrlinge, Energiekosten, Umsatz regionale Lieferanten etc.

Schlüsselergebnisse

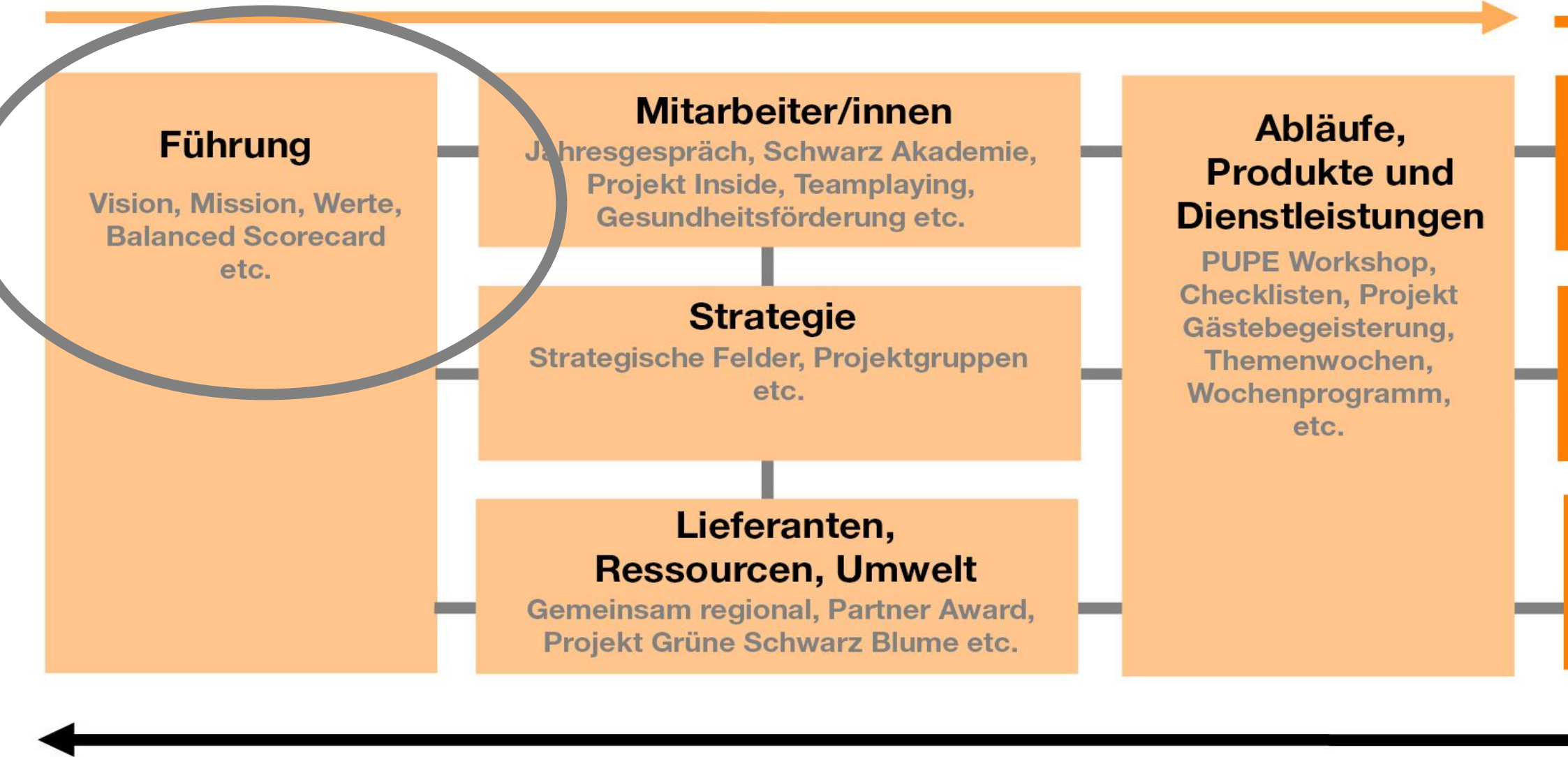
Nächtigungen, Umsatz, Cash Flow, BSC Ergebnisse, Investitionen, Wareneinsatz etc.

Lernen, Innovation, Verbessern



schwarz[®]

Maßnahmen (Was tun wir?)



Werte



Werte

-  **Begeisterung**
-  **Herzlichkeit & Freundlichkeit**
-  **Dienstleistungsbereitschaft (Flexibilität Teamfähigkeit)**
-  **Vorbild (Ausgeglichenheit / Pünktlichkeit)**
-  **Verantwortungsbewusstsein**
-  **Ehrlichkeit & Kritikfähigkeit**
-  **Respekt**
-  **Innovation**
-  **Konsequenz**

SCHWARZ VERSPRECHEN



FAMILIÄRE HERZLICHKEIT

- Generationen verbinden
- Besondere Momente schenken
- Freiräume bieten
- Menschen begegnen

GANZJÄHRIGE VIELFALT

- Schwarzwelten entdecken
- Alpengenießen
- Natur schmecken
- Augenblicke aktiv erleben

NACHHALTIGE LEBENSFREUDE

- Regionalität leben
- Wertschätzung geben
- Mit Inspiration begeistern
- Gesundheit fördern



HERZLICHKEIT



VIELFALT



LEBENSFREUDE

schwarz[®]

MASSNAHMEN FÜHRUNG

- Definition der Verantwortungsbereiche
Entwicklung von Werten und Kommunikation an
die Mitarbeiter
- Führungstrainings
- Hilfsmittel für Führungskräfte bereitstellen
- Durchführung der Maßnahmen kontrollieren
- Mitarbeiter-Befragung (Wichtigkeit)

DIE PROJEKTGRUPPEN

- Grüne Schwarz Blume
- Gäste
- Gesundheit
- Schwarz Inside

Strategiefeld	Gäste	Mitar- beiter	Quali- tät		Finanz I	Nach- haltig- keit I	Finanz II		Mitar- beiter		
	Kundenzufriedenheit	Teilnahme Schwarz Akademie	Ergebnis Checker Checks	Checks	Personalkosten	Mülltrennung	Wareneinsatz		Mitarbeiterabwesenheit	Gesamtlohnkosten	Budget Abweichung
Jänner	92,90%				36,71%	100,00%	€ 19,06		1,17%	€ 67.296,00	€ 575,17
Feber	92,97%	76,92%	98,13%	2	34,20%	90,00%	€ 19,56		1,76%	€ 66.987,71	€ 266,88
März	92,57%	76,92%	86,78%	10	35,43%	90,00%	€ 21,46		1,57%	€ 65.265,03	-€ 2.935,80
April	92,97%	88,00%	89,35%	9	32,51%	100,00%	€ 20,37		2,79%	€ 65.920,92	-€ 3.545,91
Mai	93,17%	88,00%	90,54%	9	36,04%	80,00%	€ 19,66		0,00%	€ 73.455,99	€ 5.469,16
Juni	92,90%	76,67%	90,49%	11	31,52%	100,00%	€ 19,27		0,54%	€ 66.425,38	-€ 6.409,45
Juli	91,80%	76,67%	89,53%	7	27,98%	90,00%	€ 19,38		0,13%	€ 68.177,29	-€ 4.657,54
August											
September											
Oktober											
November											
Dezember											
Kumuliert	92,75%	80,53%	90,80%	48	33,48%	92,86%	€ 19,82		1,14%	€ 473.528,32	-€ 11.237,51

Maßnahmen (Was tun wir?)



SCHWARZ VERSPRECHEN



FAMILIÄRE HERZLICHKEIT

- Generationen verbinden
- Besondere Momente schenken
- Freiräume bieten
- Menschen begegnen

GANZJÄHRIGE VIELFALT

- Schwarzwelten entdecken
- Alpengenießen
- Natur schmecken
- Augenblicke aktiv erleben

NACHHALTIGE LEBENSFREUDE

- Regionalität leben
- Wertschätzung geben
- Mit Inspiration begeistern
- Gesundheit fördern



HERZLICHKEIT



VIELFALT

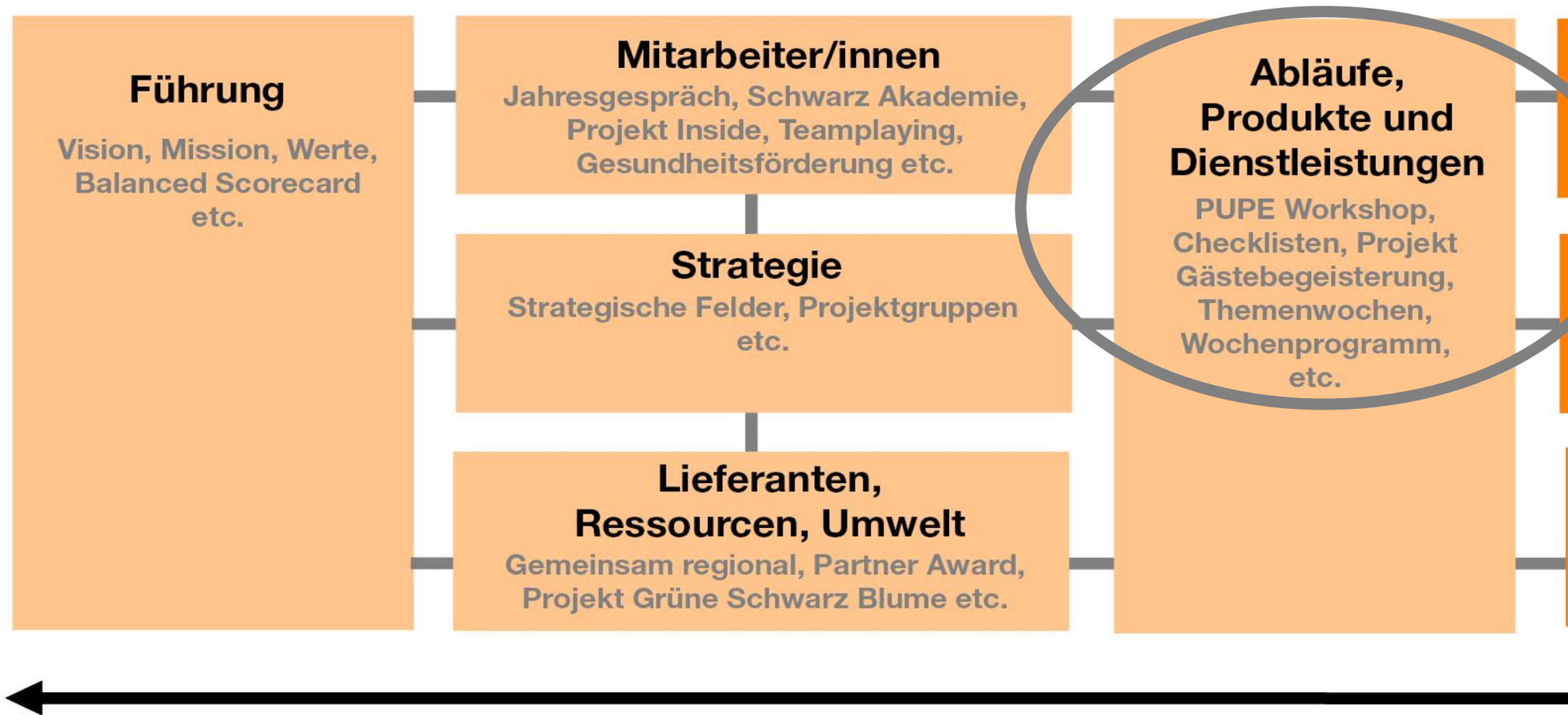


LEBENSFREUDE

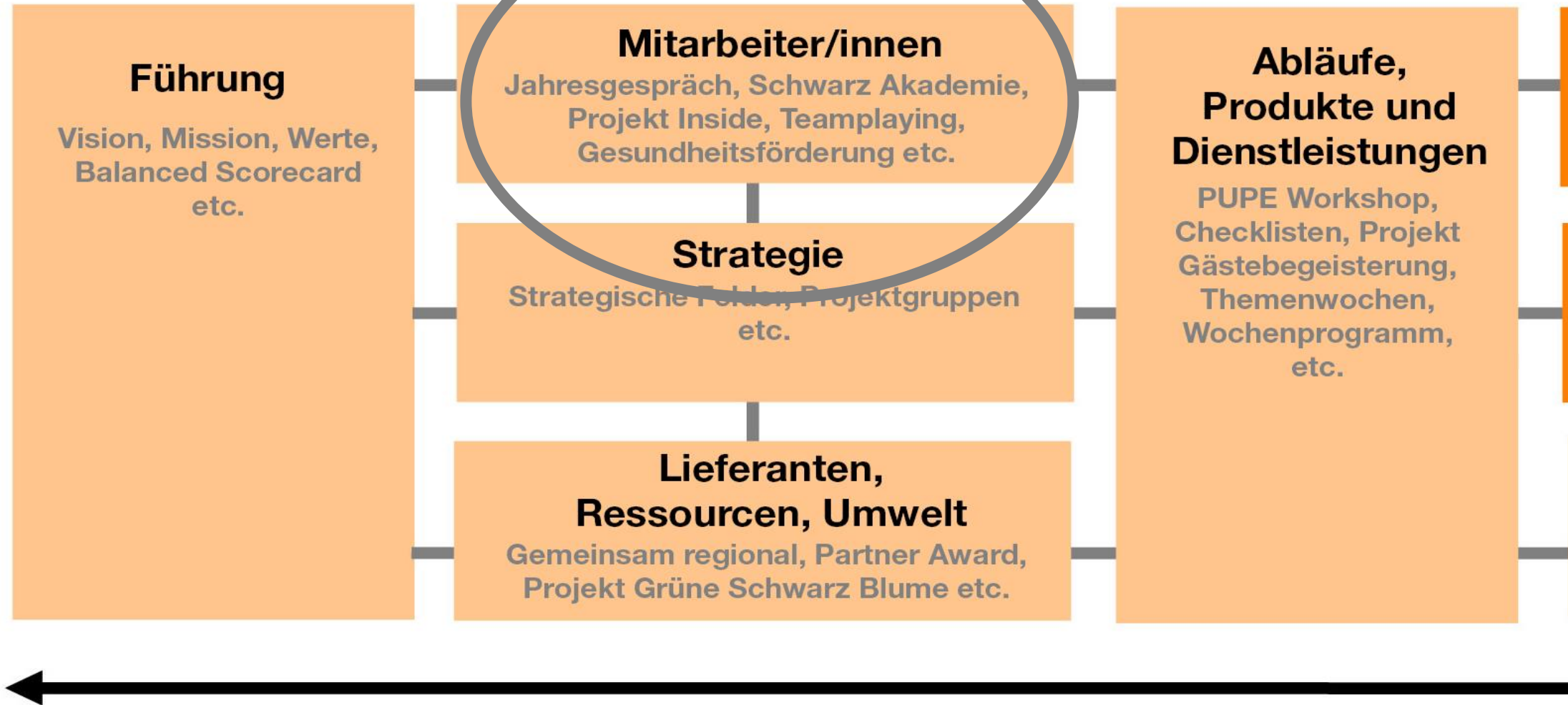
Maßnahmen (Was tun wir?)



Maßnahmen (Was tun wir?)



Maßnahmen (Was tun wir?)



schwarz
alpenresort

inside



Mitarbeitermagazin 2014

Das Schwarz Versprechen: Gäste und MitarbeiterInnen im Mittelpunkt

Lebensfreude durch Gesundheit

RUND UM EURE GESUNDHEIT



ZIEL IM BEREICH MITARBEITER

- Zufriedene Mitarbeiter begeistern unsere Kunden
- Mitarbeiter entsprechend ihrer Stärken einsetzen
- Wir wollen unsere Mitarbeiter die selbe Wertschätzung schenken, die auch Gäste in unserem Haus erleben.
- Der Mitarbeiter findet einen Sinn in seiner Tätigkeit
- Jeder kennt seinen Anteil am Erfolg des Unternehmens

ARBEITEN MIT DEM EFQM MODEL

50 Mitarbeitern sind als Trainer oder in
Projektgruppen involviert

Trainer im Haus für Kurzschulungen
(„Blitzlichter“, 10 min Schulung),
Ergebnis in der Balance Score Card

Projektgruppen mit Teilnehmern
aus allen Abteilungen

ENTWICKLUNG MITARBEITERBEZOGENER VORTEILE

- Schwarz Bonuspass
- Belohnungssysteme
- Budgetzuschuss für Abteilungen (€ 20,--)
- Nachlass auf Hotelleistungen
- Benützung des Spa-Bereichs

FÖRDERN VON MITARBEITERN AUF UNTERNEHMENSEBENE

- Flexible Arbeitszeiten
- Einheitliches Entlohnungssystem
- Unternehmens- und Abteilungsziele
- Jahres-Bonus für alle Mitarbeiter
- Führungskräfteeschulungen
- Mitarbeiterbefragungen

FACHLICHE UND PERSÖNLICHE WEITERBILDUNG

- Schwarz Akademie
- Teamplaying
- Checker-Team
- Individuelle Einstiegsmodelle nach Karenzzeit



Teamlaying



Familien- & Integrationsfest

SCHWARZ-AKADEMIE 2014

Nähere Infos im Mitarbeiterraum

Abteilung	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Jänner
Führungskräfte	13.3.: 08.00-12.00 FK-Training 13.3.: 13.00-17.00 FK/Teamleiter-Training		12.5.: 08.00-12.00 FK-Training 12.5.: 13.00-17.00 FK/Teamleiter-Training				22.9.: 08.00-12.00 FK-Training 22.9.: 13.00-17.00 FK/Teamleiter-Training		10.11.: 08.00-12.00 FK-Training 10.11.: 13.00-17.00 FK/Teamleiter-Training		
Rezeption	12.3.: 08.00-12.00 Training mit Hr. Bayer		13.5.: 08.00-12.00 Training mit Hr. Bayer 21.5.: 8.30-12.30 Training mit Fr. Lohninger	25.6.: 8.30-12.30 Training mit Fr. Lohninger		20.8.: 8.30-12.30 Training mit Fr. Lohninger	17.9.: 8.30-12.30 Training mit Fr. Lohninger		11.11.: 08.00-12.00 Training mit Hr. Bayer 12. und 26.11.: 8.30-12.30 Training mit Fr. Lohninger		
Reservierung	19.3.: 8.30-12.30 Training mit Fr. Lohninger			26. und 27.6.: Einführung/Auftrichtung Housekeeping - Frau Schropp			23. und 24.9.: Einführung/Auftrichtung Housekeeping - Frau Schropp		11. und 12.11.: Einführung/Auftrichtung Housekeeping - Frau Schropp		
Housekeeping		1. und 2.4.: Einführung/Auftrichtung Housekeeping - Frau Schropp	13. und 14.5.: Einführung/Auftrichtung Housekeeping - Frau Schropp			8.7.: Spa-Training mit Fr. Rizzato	9. und 10.9.: 08.00-17.00 Anatomie Workshop - Herr Maier 18.9.: Spa-Training mit Fr. Rizzato	8. + 9.10.: Anatomie Workshop - Herr Maier		1.12.: Spa-Training mit Fr. Rizzato	
Sun Welty	11. und 12.3.: 08.00-17.00 Anatomie Workshop - Herr Maier 17.3.: Arbeitsplätze & Spa-Lexer Training mit Fr. Rizzato Produktschulung St. Barth		13. und 14.5.: Spa-Training mit Fr. Rizzato 20.5.: Spa-Training mit Fr. Rizzato Produktschulung Vire Caro	26. und 27.6.: Einführung/Auftrichtung Housekeeping - Frau Schropp Produktschulung Proche und Haslauer			Make-Up Workshop 1.8./15./22./29.9.: 9.00-10.00 Lehrlings- Schulung mit Julia L.	1.10.: 13.00-17.00 Wein und Verkauf mit Hr. Spiss	3./10./17./24.11.: 9.00-10.00 Lehrlings- Schulung mit Julia L.	1./15./22./29.12.: 9.00-10.00 Lehrlings- Schulung mit Julia L.	5./12./19./26.1.: 9.00-10.00 Lehrlings- Schulung mit Julia L.
Service	3./10./17./24./31.3.: 9.00-10.00 Lehrlings- Schulung mit Julia L. 12.3.: 13.00-17.00 Umgang mit dem Gast für Lehrlinge mit Hr. Bayer 26.3.: 13.00-17.00 Wein und Verkauf mit Hr. Spiss	7./14./28.3.: 9.00-10.00 Lehrlings- Schulung mit Julia L. 23.4.: 13.00-17.00 Wein und Verkauf mit Hr. Spiss	5./12./19./26.5.: 9.00-10.00 Lehrlings- Schulung mit Julia L. 13.5.: 13.00-17.00 Umgang mit dem Gast für Lehrlinge mit Hr. Bayer 14.5.: 08.00-12.00 Umgang mit dem Gast mit Hr. Bayer 28.5.: 13.00-17.00 Wein und Verkauf mit Hr. Spiss	2./10./23./30.6.: 9.00-10.00 Lehrlings- Schulung mit Julia L. 4.6.: 08.00-17.00 Beratung und Verkauf mit Hr. Hasenburger 25.6.: 13.00-17.00 Wein und Verkauf mit Hr. Spiss	7./14./21./28.7.: 9.00-10.00 Lehrlings- Schulung mit Julia L. 30.7.: 13.00-17.00 Wein und Verkauf mit Hr. Spiss	4./11./18./25.8.: 9.00-10.00 Lehrlings- Schulung mit Julia L. 27.8.: 13.00-17.00 Wein und Verkauf mit Hr. Spiss	17.9.: 08.00-17.00 Beratung und Verkauf mit Hr. Hasenburger 23.9.: 13.00-17.00 Umgang mit dem Gast für Lehrlinge mit Hr. Bayer 24.9.: 8.00-12.00 Umgang mit dem Gast mit Hr. Bayer	6./13./20./27.10.: 9.00-10.00 Lehrlings- Schulung mit Julia L. 11.10.: 13.00-17.00 Umgang mit dem Gast mit Hr. Bayer			
Individuell	10.3.: Datenschutz im Internet mit Matthias	15.4.: PC-Einstiegskurs und Fortgeschrittenkurs 28. und 29.4.: 8.00-17.00 Zeit-, Ziel- und Selbstman- agement 9.4.: 12.00-15.00 Workshop Alkohol und seine Folgen	5.5. - 12.5.: jeden MO und DO (8.00 bis 9.30) Französisch-Training 26.-27.5.: 8.00-17.00 Die Kraft des Humors 30.5.: 08.00-17.00 Kick-off Praktikanten	5. - 6.6.: 8.00-17.00 Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz: aktiv und vital im Job 16.6. - 24.7.: jeden MO und DO (8.00 bis 9.30) Italienisch-Training		22.8.: 14.00-17.00 Abschlussfeier Praktikanten	1.9.: 08.00-17.00 Kick-off Lehrlinge	6.10.: Datenschutz im Internet mit Matthias D. 13. und 14.10.: 8.00-17.00 Burn-in statt Burn-out 25.11.: PC-Einstiegskurs und Fortgeschrittenkurs 17. und 18.11.: 8.00-17.00 Train your brain			
Lehrlings/ Praktikanten											

IMPRESSUM

Herausgeber: Alpenresort Schwarz, Inhaber Franz Josef Pichler, Oberkieringer 141, A-6914 Mering, Tirol, Tel. +43 (0)6284 6212-0, hotel@schwarz.at
Konzept & Grafik: Oberkieringer - Agentur für Corporate Identity, Bildmaterial: Alpenresort Schwarz Mering, Fotolia

schwarz
alpenresort

privatklinik
dr. Zöbner
Krankenhaus schwarz

greenviah
BAR-RESTAURANT

Schnecken
Haus & Hof

stöfflalm

schwarz

ENTWICKLUNG MITARBEITERBEZOGENER VORTEILE

Schwarz

Mitarbeiterclubkarte



schwarz[®]

BETRIEBLICHE GESUNDHEITSFÖRDERUNG

- 4 Säulen der Gesundheit:
Ernährung, Bewegung, Mentales & Soziales
- Bauliche Maßnahmen
- Sicherheit
- Gesunden-Untersuchung
- Ermöglichung der Benützung der Infrastruktur
- Förderung von Raucher-Entwöhnung

1. Ernährung



Sabine
s.achammer@schwarz.at

Im kommenden Jahr erwarten uns wieder sehr spannende und informative Vorträge von AVOMED und von der Ernährungsexpertin Elisabeth J. Außerdem wird gemeinsam gesund gekocht, sowohl pikante als auch süße Gerichte.

2. Bewegung



Manuela
concierge@schwarz.at

Trainingsbetreuung, ein effektives Muskelaufbautraining sowie gezieltes Fettverbrennen im Wasser stehen in diesem Jahr auf dem Programm. Jedoch auch interessante Vorträge über „Fit in den Frühling“ sowie „Stärkung des Immunsystems“ werden angeboten.

3. Mentales



Iris
i.bieler@schwarz.at

Belastbarkeit, Selbstbewusstsein, mentale Stärke sowie Wohlbefinden sind auch im Jahr 2014 wieder wichtige Themen. Hierfür werden Vorträge über „Richtiges Atmen“ sowie „Schlafen“ gehalten. Jedoch nicht nur mentales Training, sondern auch Motivationstraining – durch Vorträge sowie Workshops, wird angeboten.

4. Soziales



Barbara
welcome@schwarz.at

Kreativität, Sportlichkeit und Begeisterung sind in der Säule „Soziales“ gefragt. Gemeinsames Skifahren und Wandern, Kekse backen in der Weihnachtszeit und verschiedene Mitarbeiterausflüge sind auch dieses Jahr wieder geplant.

Jahresüberblick Säulenprogramm 2014 - Nähere Infos im Mitarbeiterraum

März	TCM Kochen	Vortrag - Fit in den Frühling mit Wolfgang Sterner und Fettabbau durch ein spezielles Herz-Kreislauftraining	Qi Gong Workshop	Nachtskilauf/Skitag	März
April	Vortrag - "Ernährungsmythen & Fitnessmärchen"	Tee Bo - Bewegungseinheit im Dojo	Mentale Raucherentwöhnung	Weinverkostung / Frühlings- & Osterdekorationen	April
Mai	Ernährungsberatung	Aqua Jogging - gezielte Fettverbrennung im Wasser	Vortrag - "Motivation"	Radiausflug/Sonnenaufgangstour	Mai
Juni	Alles über Smoothies (Zubereitung und Inhaltsstoffe/Wirkung)	Technikschulung - Richtiges Laufen	"Mental am Stötlbach"	Mitarbeiterausflug	Juni
Juli	Salate einfach und schnell zubereitet	Technikschulung - Richtiges Mountainbiketahren bergauf und bergab	Workshop "Mentales"	Mitarbeiterausflug	Juli
Aug.	Gesunde Aufstriche für den Sommer	Richtige Schwimm- und Krauttechnik	Vortrag - "Selbst- und Zeitmanagement"	Integrationsfest	Aug.
Sept.	"Teeceremonie" - Tee richtig zubereiten und genießen	Bodystyling (Bauch-Beine-Po)	Mondschein Aufguss	Kulturelles/Herbstdekorationen	Sept.
Okt.	Vortrag - "Nahrungsmittelunverträglichkeiten und Allergien"	Vortrag Stärkung des Immunsystems mit TCM / und Zumba	Powermapping	Mitarbeiterfest Stötlalm	Okt.
Nov.	Ernährungsberatung - Fit in den Winter mit der richtigen Ernährung	Trainingsbetreuung	Vortrag - "Schlafen"	Vorweihnachtliches Backen und Adventkranzbinden	Nov.
Dez.	Naschen ohne Sünde	Trainingsbetreuung	Hypnose	Weihnachtsfeier	Dez.
Jän.	Gesunde Muffins backen	Gezielter Muskelaufbau für Arme und Rumpf	Vortrag - "Richtiges Atmen"	Winterwanderung/Rodelausflug	Jän.
Feb.	Schnelle, gesunde Gerichte für den Arbeitsalltag	Fettabbau durch ein spezielles Herz-Kreislauftraining	Qi Gong Workshop	Nachtskilauf/Skitag	Feb.



Wöchentlicher Gesundheitstag

ABTEILUNGSÜBERGREIFENDE ZUSAMMENARBEIT

- Teamplaying
- Veranstaltungskalender
- Feste feiern
- Integrationsfest

KENNZAHLEN UND ERFOLGE

- Kosten für die Mitarbeitersuche sinken
- Bessere Zusammenarbeit in der Region
- Schnellere Umsetzung neuer Projekte
- Zufriedenheit der Mitarbeiter steigt
- Hohe Kundenzufriedenheit





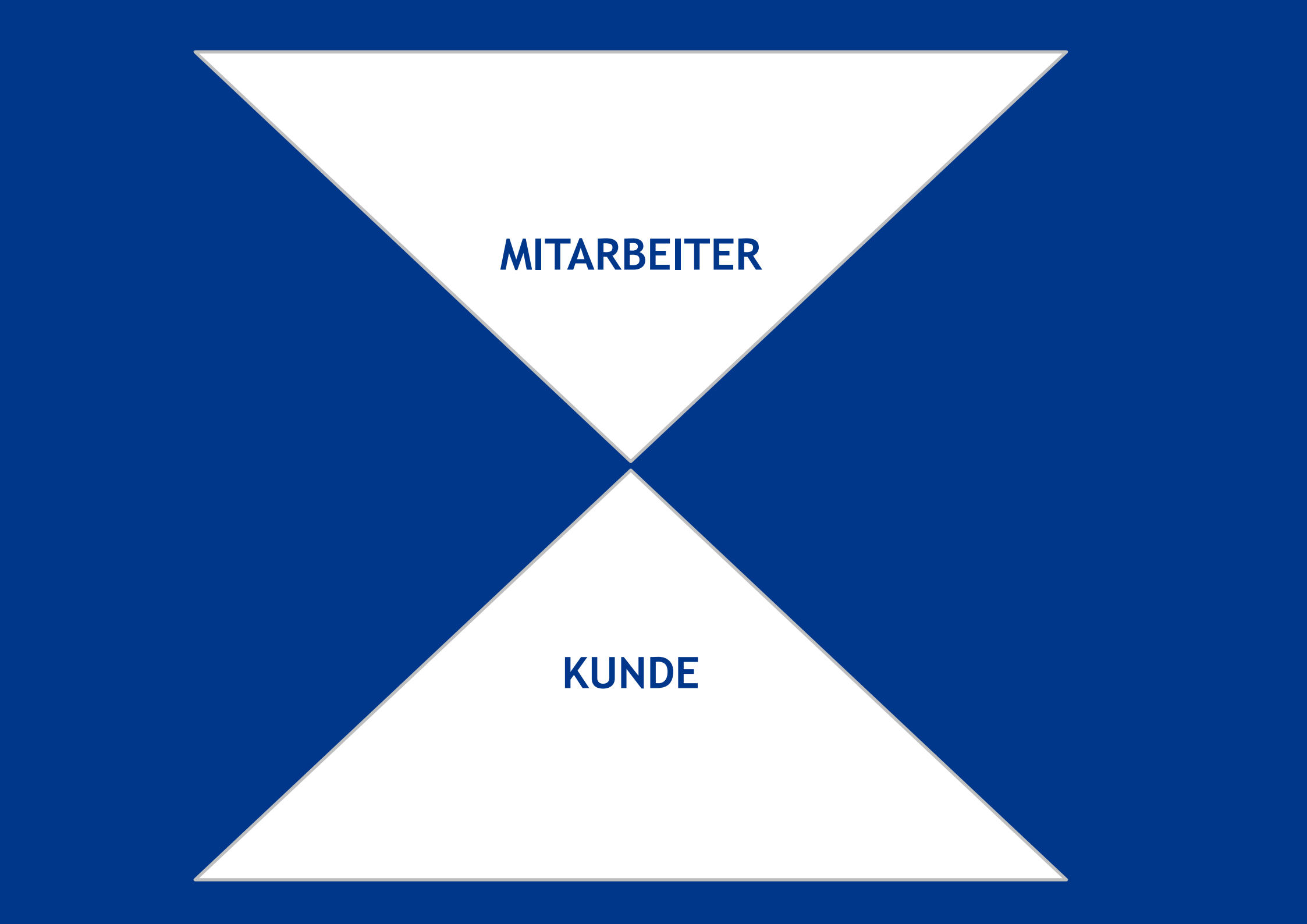
Hotel Schwarz

HOTEL Schwarz ★★★★★

HOTEL Schwarz ★★★★★

ZIEL?

ZUFRIEDENHEIT
LOYALITÄT
ENTHUSIASMUS



MITARBEITER

KUNDE



ORGANISATIONSKULTUR

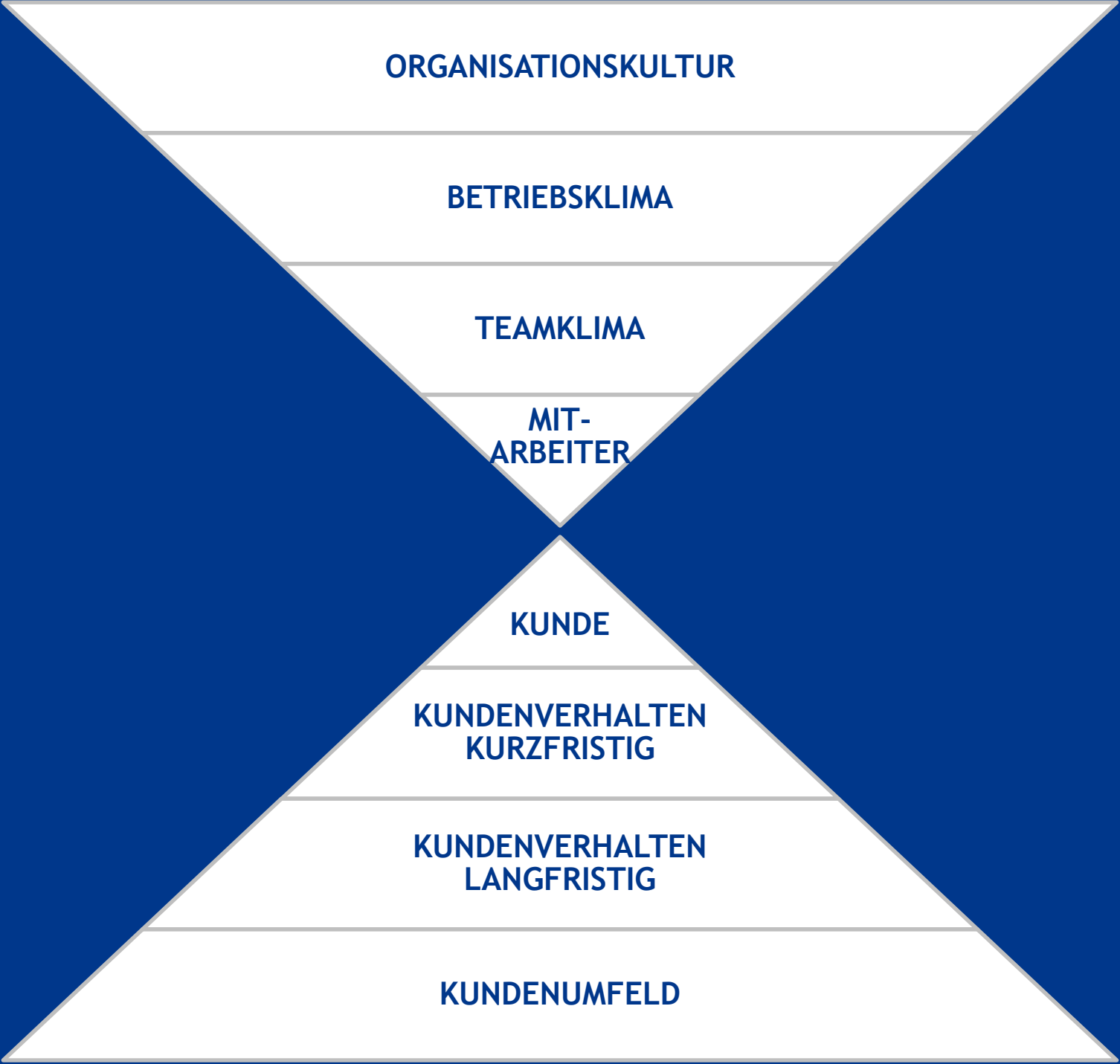
The diagram is an inverted pyramid divided into four horizontal sections. The top section is the widest and contains the text 'ORGANISATIONSKULTUR'. The second section is narrower and contains 'BETRIEBSKLIMA'. The third section is narrower still and contains 'TEAMKLIMA'. The bottom section is the narrowest, forming the tip of the pyramid, and contains 'MIT-ARBEITER' split across two lines. The entire pyramid is white with a thin grey border and is set against a solid dark blue background.

BETRIEBSKLIMA

TEAMKLIMA

MIT-
ARBEITER





ORGANISATIONSKULTUR

BETRIEBSKLIMA

TEAMKLIMA

MIT-
ARBEITER

KUNDE

KUNDENVERHALTEN
KURZFRISTIG

KUNDENVERHALTEN
LANGFRISTIG

KUNDENUMFELD



ORGANISATIONSKULTUR

BETRIEBSKLIMA

TEAMKLIMA

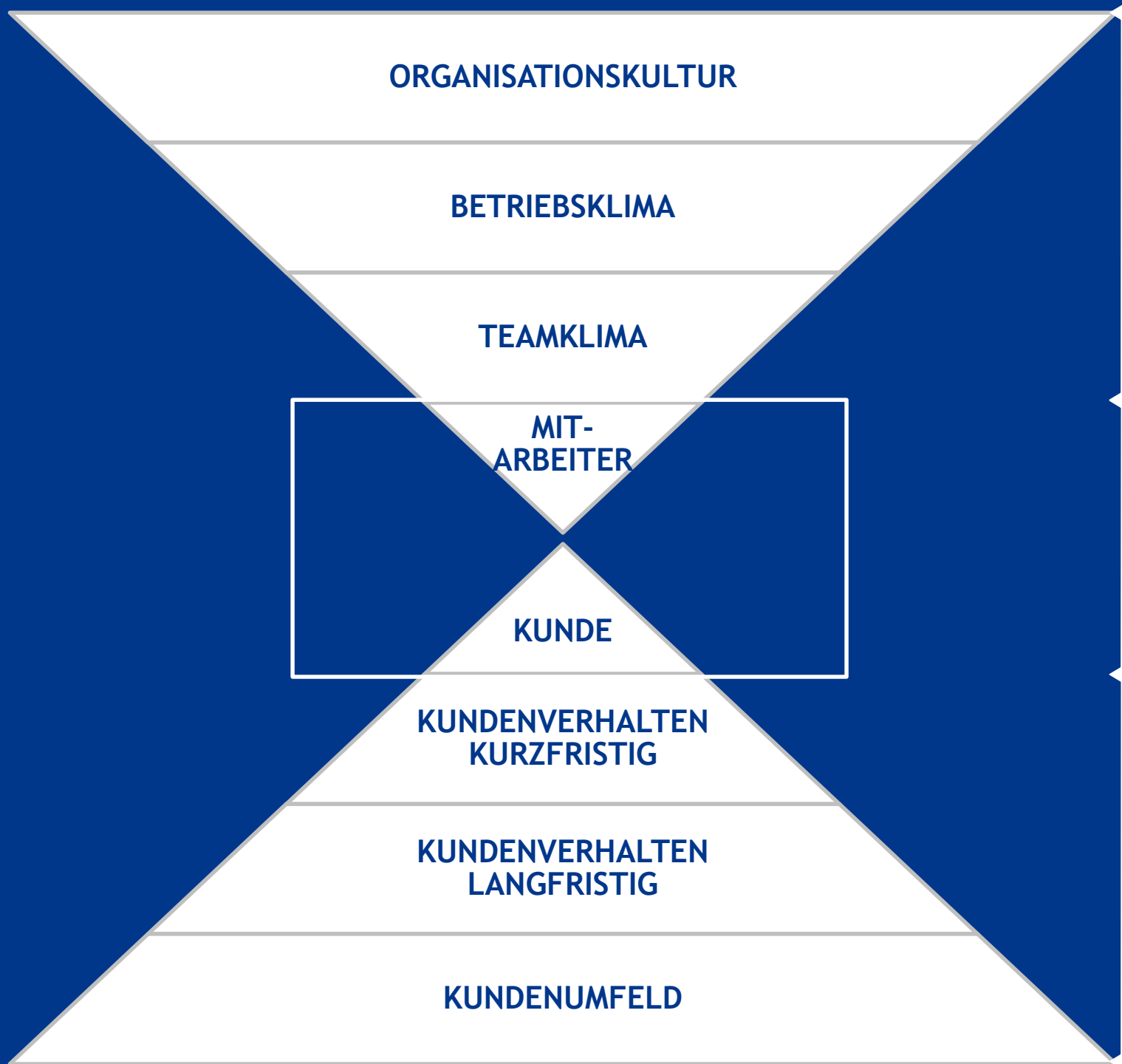
MIT-
ARBEITER

KUNDE

KUNDENVERHALTEN
KURZFRISTIG

KUNDENVERHALTEN
LANGFRISTIG

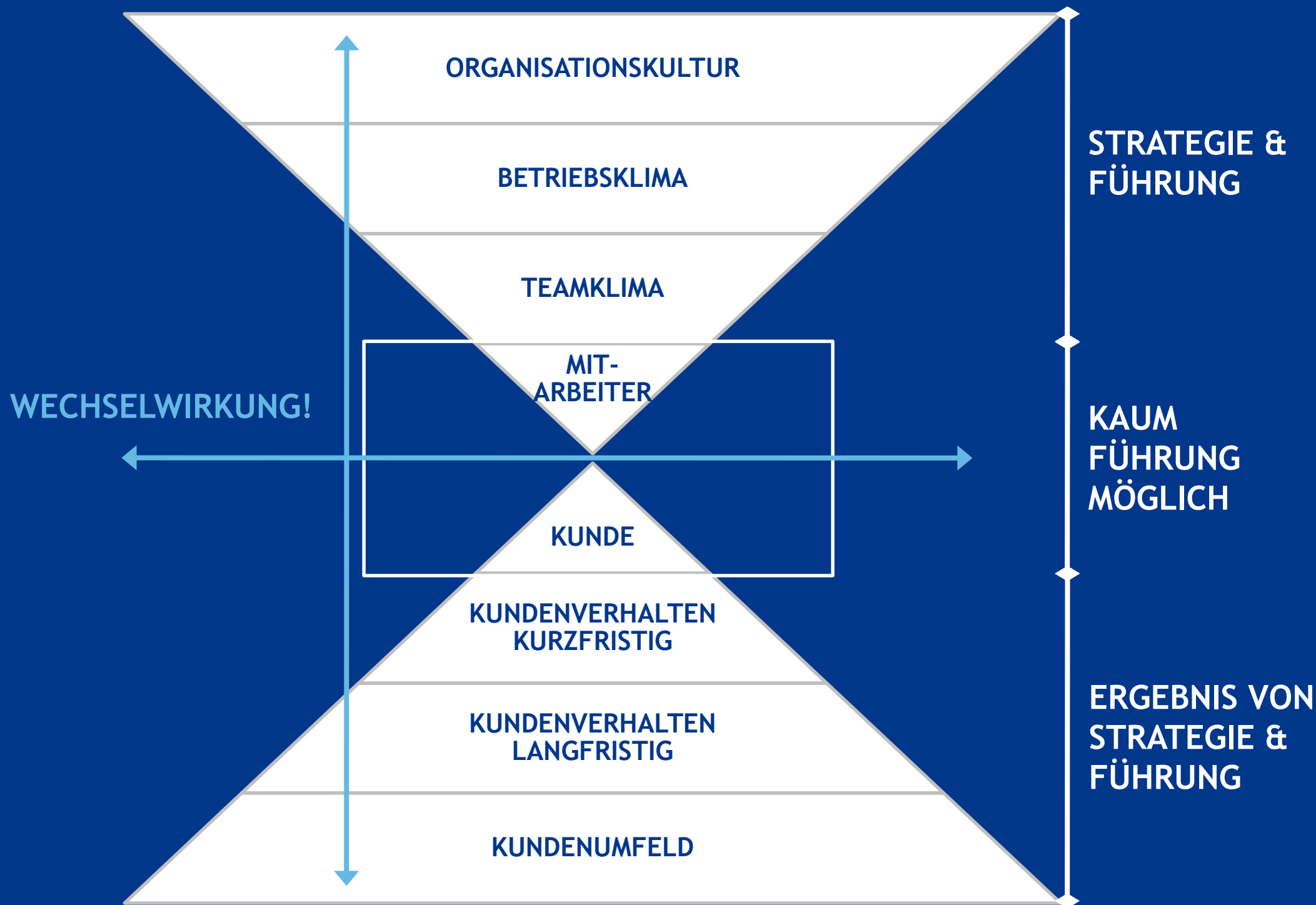
KUNDENUMFELD



STRATEGIE &
FÜHRUNG

KAUM
FÜHRUNG
MÖGLICH

ERGEBNIS VON
STRATEGIE &
FÜHRUNG



ZIEL!

ZUFRIEDENHEIT
LOYALITÄT
ENTHUSIASMUS

SCHLUSS ZUM SCHLUSS

SCHLUSS MIT LEAN-MANAGEMENT

SCHLUSS MIT REIN KURZFRISTIGEN MASSNAHMEN

SCHLUSS MIT STARREN STRUKTUREN & VORGABEN

SCHLUSS MIT ÜBERFORDERUNG & UNERFÜLLBARKEIT

DANKE

KOSTENLOS & BEWIRKT WUNDER

ZUFRIEDEN?!

MEHR INFORMATIONEN AN UNSEREM STAND
GRATIS EASY-CHECK UP FÜR IHR UNTERNEHMEN