

# PROFIL

GESAMT-  
AUFLAGE  
40.000

DIE STELLENBÖRSE FÜR HOTELLERIE, GASTRONOMIE UND TOURISMUS  
LA BOURSE DE L'EMPLOI POUR LA RESTAURATION, L'HÔTELLERIE ET LE TOURISME

EIN GEMEINSCHAFTSPROJEKT  
VON

Nr. 42 · 16. Oktober 2014

htr **hotel revue**

**HOTELLERIE<sup>et</sup>**  
**GASTRONOMIE ZEITUNG**

www.stellenPROFIL.ch

AUS- UND WEITERBILDUNG ..... DIREKTION/KADERSTELLEN ..... DEUTSCHE SCHWEIZ ..... SUISSE ROMANDE  
SVIZZERA ITALIANA ..... INTERNATIONAL ..... STELLENGESUCHE ..... IMMOBILIEN



GRAFILU

ZITAT  
DER WOCHE

«Der Kluge lernt nach dem ersten, der Dumme nach dem x-ten Fehler, der Weise lernt nie aus»

chinesisches Sprichwort

## INTERNES TOUCH-POINT MANAGEMENT

Bei jeder innerbetrieblichen Zusammenarbeit kann es zu positiven wie auch negativen Erfahrungen kommen, die eine Mitarbeiterbeziehung stärken oder zermürben beziehungsweise Motivation, Loyalität und Engagement wachsen oder bröckeln lassen. Jedes Vorkommnis kann dabei Zünglein an der Waage sein. Am Ende ist es eine Summe von Details, die den Ausschlag dafür gibt, ob ein Mitarbeitender eine Durchschnitts- oder Spitzenleistung erbringt, ob er im «Machenmüssen» oder im «Machenwollen» ist und ob er bleibt oder geht. Das interne Touchpoint Management betrachtet die «Reise» eines Mitarbeitenden durch das Unternehmen und optimiert alle Interaktionspunkte zwischen Belegschaft und Führungsteam.

**In Schritt 1** werden alle Interaktionspunkte gelistet, die ein Bewerber mit dem Unternehmen und ein Mitarbeiter im Rahmen der Zusammenarbeit mit einer Führungskraft hat oder haben könnte. Dann werden die Ereignisse, die dort passieren, den Kategorien «enttäuschend», «okay» und «begeisternd» zugeordnet. Dabei werden die Mitarbeitenden durch passende Fragestellungen aktiv eingebunden.

**In Schritt 2** geht es um das Definieren der angestrebten Zielsituation und das Sondieren passender(er) Vorgehensweisen an solchen Interaktionspunkten, die man für die entsprechenden Mitarbeitergruppen optimieren will. Hierbei geht es sowohl um das Thema Unternehmenskultur als auch um all das, was ganz konkret erwünscht und was unerwünscht ist.

**Der Schritt 3** befasst sich mit der Planung und Umsetzung von Massnahmen, die von der analysierten Ist-Situation zur gewünschten Soll-Situation führen. Manches muss dabei von den Führungskräften selbst in die Hand genommen werden, vieles kann aber auch mit den Mitarbeitenden gemeinsam konzipiert werden. So erzeugt man den «Mein-Baby-Effekt».

**In Schritt 4** geht es um das Ergebnis-Monitoring und das weitere Optimieren der Führungsarbeit. Touchpoint-Massnahmen sollten vor allem langfristig positive Auswirkungen auf die mitarbeiterbezogenen Kennzahlen haben wie etwa auf die durchschnittliche Verweildauer, die Fluktuationsrate, die Kranktage, den Ideenoutput, den Weiterbildungswillen, die Produktivität sowie die Weiterempfehlungsbereitschaft der Mitarbeiter am Arbeitsmarkt.

So kann mithilfe des internen Touchpoint Managements jede Interaktion als Chance genutzt werden, die Exzellenz aller Mitarbeitenden zu erhöhen, ihre emotionale Verbundenheit zum Unternehmen zu stärken und positive Mundpropaganda nach innen und aussen auszulösen.



Anne M. Schüller  
Management Consulting, Hamburg  
www.anneschuller.de

AGENDA

### 25. OKTOBER

Fachtagung 2014 «Schweizer Meisterschaft Hotelfach – Nutzen für den Beruf?», vom Berufsverband Hotellerie-Hauswirtschaft, im Hotel Montana, in Luzern  
[www.hotelgastrounion.ch](http://www.hotelgastrounion.ch)

### 31. OKTOBER

«Ganzheitliche Sicherheit in der Hotellerie», von hotellerieuisse, im Hotel Storchen, in Zürich  
[www.hotellerieuisse.ch/Kurse](http://www.hotellerieuisse.ch/Kurse)

### 4. NOVEMBER

SBKPV Forum 2014 «Glutenfrei – eine Herausforderung für die Branche», vom Schweizer Bäckerei- und Konditorei-Personal-Verband, bei der Jowa AG, in Gränichen  
[www.hotelgastrounion.ch](http://www.hotelgastrounion.ch)

### 6. NOVEMBER

«Sensorik und Degustation», vom Berufsverband Restauration, im UBS-Restaurant Elite, in Zürich  
[www.hotelgastrounion.ch](http://www.hotelgastrounion.ch)

### 2. DEZEMBER

«KOPAS – Kontaktperson für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Gastgewerbe», von hotellerieuisse, im Hotel Walhalla, in St. Gallen  
[www.hotellerieuisse.ch/Kurse](http://www.hotellerieuisse.ch/Kurse)

### 8. DEZEMBER

Ausbildung zum Qualitäts-Coach Stufe 1, von hotellerieuisse, im Hotel Freienhof in Thun  
[www.hotellerieuisse.ch/Kurse](http://www.hotellerieuisse.ch/Kurse)



Mit Spezialisten Erfolgspotenziale erschliessen und ausschöpfen

Für Ihren unternehmerischen Erfolg – unser gemeinsames Beraternetzwerk

Alle Netzwerkpartner unter:  
[www.hotellerieuisse.ch/beraternetzwerk](http://www.hotellerieuisse.ch/beraternetzwerk)

CURAVIVA.CH

hotellerieuisse  
Swiss Hotel Association