

▶ Arbeiten in Luxushotels ◀

Das Wort Nein gibt es nicht

Die Arbeit in der Spitzenhotellerie ist eine ständige Herausforderung / Noble Häuser bieten beste Karrierechancen / Fähiges Personal gesucht

STUTTGART. Weltoffene Atmosphäre, prominente Gäste, ein gediegenes Arbeitsumfeld, gute Aufstiegschancen: Die Luxushotellerie ist für Hotel- und Gastroprofis sowie für den Branchen Nachwuchs eine verlockende Perspektive. Das Spektrum ist groß. Es reicht vom kleinen, inhabergeführten Haus bis zum Kettenhotel internationalen Zuschnitts, vom edlen Resort auf dem Land bis zum schicken Stadthotel. Doch was fordern Personalchefs und Hoteldirektoren von den Bewerbern? Nicht Schulabschlüsse und Zeugnisse sind das wichtigste Kriterium. Entscheidend ist die persönliche Haltung, der Wille, sich voll einzusetzen.

Ganz oben auf der Liste stehen Erwartungen, die zu erfüllen eigentlich nicht so schwer sein sollte. „Wir erwarten von unseren Mitarbeitern vor allem Freude an der Arbeit, Eigenmotivation und Spaß an der Dienstleistung“, sagt Alexander Aisenbrey, Direktor des Öschberghofs in Donaueschingen. „Erfolg hat nur, wer mit Leidenschaft bei der Sache ist. Unerslässlich sind der Spaß am Umgang mit Menschen und die Freude an der Dienstleistung. Ohne diese Eigenschaften kann niemand in der Hotellerie Karriere machen“, ist auch Henrike Gosemann, Vizepräsidentin für Talent Development bei Kempinski, überzeugt (Seite 4A).

Benimm ist Pflicht

In der Luxushotellerie wird von allem natürlich ein bisschen mehr verlangt als in der übrigen Branche. „Der Anspruch und die Erwartungshaltung der Gäste ist höher“, beschreibt Judith Fuchs-Eckhoff, Sales- und Marketing-Direktorin im Fairmont Hotel Vier Jahreszeiten in Hamburg, den Unterschied. Gutes Benehmen und angemessene Umgangsformen werden im Hotel Vier Jahreszeiten daher ebenso erwartet wie gute Fremdsprachkenntnisse. Denn der Anteil der internationalen Gäste sei sehr hoch, so Fuchs-Eckhoff. Letztlich geht es darum, auch das scheinbar Unmögliche möglich zu machen. Hanns-Georg



Luxus in Hamburg: Das Fairmont Hotel Vier Jahreszeiten

Foto: Imago

Hahn, Eigentümer des Hotels Deidesheimer Hof bringt es auf die Formel: „Das Wort Nein gibt es bei uns nicht.“

Wer eine Ausbildung in einem Luxushotel erfolgreich absolviert hat, braucht sich über seine berufliche Zukunft keine großen Sorgen zu machen. Ein wohlklingender Hotelname macht sich in jeder Bewerbungsmappe gut. Ständige Stellenwechsel sind aber gar nicht unbedingt notwendig für eine erfolgreiche Karriere. Viele Nobelpaläste legen Wert darauf, Mitarbeiter langfristig an das Haus zu binden. Im Hotel Vier Jahreszeiten in Hamburg zum Beispiel, das bekannt ist für seinen hohen Anteil langjähriger Mitarbeiter, hat Personalleiter Niko Plückhahn als Praktikant angefangen und ist seitdem dem Haus treu geblieben. Direktor Ingo Peters ist als Chef in das Hotel zurückgekehrt, in dem er seine Karriere als Page begonnen hatte.

Auch Alexander Aisenbrey ist stolz auf seine zuverlässige Stammbelegschaft: „Bei insgesamt 185 Mitarbeitern hatten wir 2010 eine Fluktuation

von nur rund 12 Prozent.“ Die Gründe für das gute Betriebsklima sieht Aisenbrey in einer fairen Bezahlung, einem sicheren Arbeitsplatz, einem sehr persönlichen Miteinander und einem qualifizierten Weiterbildungs- und Schulungsprogramm. Als Mitglied der Kooperation Stars4you (Seite A6) kann das Hotel Öschberghof dabei auf ein breitgefächertes Angebot zugreifen. „Viele unserer Kurse sind ausgebaut. Das zeigt, dass sich unsere Mitarbeiter entwickeln wollen“, so Aisenbrey.

Weiterbildung und Karriereplanung wird auch im Hotel Vier Jahreszeiten großgeschrieben. Das Haus an der Hamburger Binnenalster gehört der Selektion Deutscher Luxushotels an. Mit dem Programm „Selektion fördert“ unter der Schirmherrschaft von TV-Koch Christian Rach steht den Mitarbeitern und Azubis ein umfangreiches Weiterbildungsinstrumentarium zur Verfügung. „Damit offerieren wir den jungen Menschen einen Mehrwert, den andere Hotels nicht bieten“,

so Judith Fuchs-Eckhoff. Neben den Angeboten zur Fort- und Weiterbildung spielt eine persönliche Atmosphäre eine zentrale Rolle, wenn es um die Förderung von Arbeitsklima und Motivation der Mitarbeiter geht. Kleine Hotels wie der Deidesheimer Hof sind hier strukturell im Vorteil. „Wir verfolgen eine Open-door-Politik. Meine Tür steht für meine Mitarbeiter immer offen“, sagt Hanns-Georg Hahn.

Auch im Hotel Kloster Hornbach legt man großen Wert auf ein familiäres Verhältnis untereinander. „Ge-

meinsame Unternehmungen in der Freizeit sind keine Seltenheit. Ein einheitliches Trinkgeldsystem sowie Überraschungen zu Weihnachten und Geburtstagen gehören ebenso zur Personalpolitik wie die Förderung der Eigenverantwortlichkeit, Kreativität und das Einbringen eigener Ideen und Erfahrungen“, sagt Marketing- und Teamkordinatorin Stefanie Urbanek. In diesem Punkt ist man sich denn auch in allen Luxushotels einig: Gute Mitarbeiter sind rar, und sie werden in Zukunft noch knapper. Um sie zu halten, muss man ihnen etwas bieten. Um sie zu bekommen, ebenfalls.

Career-Lounge in Frankfurt

So leistet sich das 5-Sterne-Hotel Jumeirah Frankfurt, das im September dieses Jahres mit 218 Zimmern und Suiten an den Start geht, eine haus-eigene Career-Lounge. 150 Stellen sind zu besetzen. Gute Gelegenheit, mit zukünftigen Chefs, Chefs und General Managerin Dagmar Woodward ins Gespräch zu kommen, gibt es am 4., 11. und 18. Mai jeweils von 18 bis 20 Uhr auf der Dachterrasse des Pre-Opening-Büros.

Wer sich für eine Bewerbung entscheidet und den Zuschlag erhält, profitiert – ähnlich wie in anderen Unternehmen der Luxushotellerie – von ambitionierten Schulungen und Entwicklungsmaßnahmen. Der Blick über den Tellerrand gehört dazu: „Wir bieten auch Cross-Trainings in anderen Abteilungen, entweder im gleichen Hotel oder in einem anderen Haus der Gruppe“, heißt es bei Jumeirah.

Mathias Thurm

Adressen (Auswahl)

- ▶ www.badruttspalace.com
- ▶ www.deidesheimerhof.de
- ▶ www.fairmont.de
- ▶ www.hvj.de
- ▶ www.jumeirah.com/de
- ▶ www.kempinski.com
- ▶ www.kloster-hornbach.de
- ▶ www.lhw.com
- ▶ www.muenchenpalace.de
- ▶ www.oeschberghof.com
- ▶ www.pattis.de
- ▶ www.selection-deutscher-luxushotels.com
- ▶ www.stars4you.info