

# Auf den Chef kommt's an

## Sauerland-Gastgeberwerkstatt berät Hoteliers und Gastronomen

Von Lydia Machelett

**ALTENA** ■ Die Hoteliers und Gastronomen in der Region haben Probleme. Vor allem der Fachkräftemangel macht ihnen zu schaffen. Es ist Zeit für ein Umdenken. „Die Betriebe hier sind richtig gute Dienstleister. Aber einigen fehlt das technische Knowhow sowie die Betriebs- und Marketingkompetenz“, erklärt Martin Schmitz.



Der Tourismusfachmann Martin Schmitz (links) stieß bei Spelsberg auf interessierte Zuhörer. ■ Foto: Machelett

Der Marketing- und Tourismusexperte aus Bad Neuenahr war als Referent einer Tagung im Gasthof Spelsberg am Großendrescheid. Die Sauerland-Gastgeberwerkstatt hatte Hoteliers, Gastronomen und Touristiker aus dem gesamten Sauerland eingeladen, um sie fit in Sachen Vertrieb zu machen. „Wir haben über mehrere Wochen 30 Veranstaltungen mit drei Referenten angeboten. Wir sind durchs ganze Sauerland getourt“, erklärt Josef Willmes, Leiter der Gastgeberwerkstatt. Insgesamt nutzten rund 280 Betriebe und Touristeninformationen das kostenlose Angebot.

Bei Spelsberg stand der Bereich Vertrieb und Fachkräftemangel auf dem Programm. „Erst wenn die Zufriedenheit der Mitarbeiter den gleichen Stellenwert hat wie die Zufriedenheit der Gäste, ist die Zukunft gesichert“, erklärte Schmitz. Es gebe Betriebe, die das erkannt und umgesetzt hätten.

Beispielsweise die norddeutsche Hotelkette Upstalsboom. „Der Betrieb betreibt Wertschöpfung durch Wertschätzung. Seit er den Umgang mit seinen Mitarbeitern geändert hat, verzeichnet der Betrieb 500 Prozent mehr Bewerbungen. Das ist Wahnsinn und zeigt, dass es gehen kann“, ermunterte Schmitz die Teilnehmer zum Umdenken. Die Führungskräfte müssten sich bewusst darüber sein, dass sie diejenigen sind, die die Stimmung machen. Ein cholerischer oder aggressiver Chef sorge für ein schlechtes Betriebsklima.

Besonders interessiert zeigten sich die Teilnehmer an technischen Neuerungen, vor

allem was das Management von Bewertungsplattformen betrifft. „Nehmen Sie jede Bewertung ernst und beantworten Sie sie. Außerdem sollten Sie ihre Kunden immer um die Abgabe einer Bewertung bitten“, sagte Schmitz. Er wisse aus eigener Erfahrung, dass gerade die zufriedenen Gäste eher selten ihre Stimme im Netz abgeben. Unzufriedene hingegen schon.

„Versuchen Sie es doch mal auf anderen Wegen. Zum Beispiel, indem Sie sagen, dass Sie für alle Bewertungen, die im Januar abgegeben werden, 50 Cent an die Ebola-Hilfe oder die Behinderteneinrichtung ihrer Stadt spenden. Das erhöht die Bereitschaft unge-

mein“, so der Dozent. Neben Schmitz, der über Vertrieb, aber auch über E-Fitness und Tagestourismus referierte, wurden mit Michaela Voss und Elke Schade zwei weitere hochkarätige Referenten gefunden. Elke Schade leitete lange Zeit die Dorint-Hotels und ist mittlerweile selbstständige Hotelberaterin. Sie vermittelte den Gastgebern Kenntnisse im Bereich Betriebswirtschaftslehre. Voss hingegen ist Innenarchitektin und klärte über den Bereich Betriebsattraktivierung auf.

„Uns geht es in der Gastgeberwerkstatt darum, dass wir für jedes Problem, das richtige Werkzeug haben. Das heißt, wir bieten immer neue Themen an“, erklärt Willmes. Zudem gebe es eine Sauerland-Beraterdatenbank mit mehr als 50 Experten. „Sie alle haben spezielles Sauerlandwissen und können daher viel gezielter helfen“, erklärt der Leiter.

Die Besucher der Veranstaltung gingen jedenfalls motiviert nach Hause. „Ich werde mir vor allem das mit der Wertschätzung zu Herzen nehmen“, sagte ein Gastronom. Eine andere Teilnehmerin wolle versuchen, noch mehr an ihre Marke zu glauben. „Genau das ist es, was wir erreichen wollen. Wir wollen praktische Hilfe anbieten“, so Willmes, der mit der Resonanz sichtlich zufrieden war.