



**„Freundlichkeit & positive Verbindung mit
Gästen – trotz Abstand!“**

SCHLADMING
DACHSTEIN

Mag. Maria Th. Radinger, CMC

20. Mai 2020

Mag. Maria Th. Radinger, CMC

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



Meine Tourismus-Bücher



MATTHAES



Ausgangssituation

- Kulturwandel
- Neue Verhaltensweisen
- Verunsicherung
- Veränderungsprozess in der Gesellschaft





Unternehmenskultur NEU

- Die Rolle als Gastgeberin & Gastgeber
 - Unternehmenskultur aktualisieren
 - Mitarbeiter informieren und einschulen
 - Neue Abläufe festlegen
 - Gäste, Besucher und Geschäftspartner auf das neue Verhalten hinweisen
 - Ins Gespräch kommen und erklären



Aktuelle Richtlinien/PK

<https://www.sichere-gastfreundschaft.at/beherbergung>

- Mindestabstand von **1 Meter** ist einzuhalten. Ausnahme innerhalb einer Gästegruppe oder für Personen, die sonst im gemeinsamen Haushalt leben.
- Im Bereich des Eingangs und der Rezeption ist ein **Mund-Nasen-Schutz** zu tragen.
- Für den Gastronomiebereich der Beherbergung gelten dieselben Regeln wie in der Gastronomie, jedoch mit **Erleichterungen beim Buffet**.
- Auch **Seminare von bis zu 100 Personen** werden unter bestimmten Voraussetzungen wieder möglich.
- **Wellnesseinrichtungen** können genutzt werden



Themen

- Gäste-Kommunikation / Information
 - Vor der Anreise
 - Während des Aufenthalts
 - Nach der Abreise
- Kommunikation der Maßnahmen
 - An den Gast
 - An die Mitarbeiter



Während des Aufenthalts

- Verhaltensweisen NEU
- Mitarbeiter & Gäste
- Mitarbeiter & Mitarbeiter
- Gäste & Gäste



Schutzmaßnahmen

- Begrüßungsrituale NEU
- Husten & Niesen & Schnäuzen-Regel
- Regelmäßig Hände-waschen!
- Desinfektionstücher & -mittel
- Mund-Nasenschutz – richtig anwenden!
- Einweg-Überschuhe für Wellness
- Einweg-Handschuhe (auch desinfizieren)



Begrüßungsrituale NEU

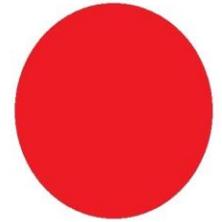
- Grüßen statt begrüßen mit Händeschütteln
- Distanzzonen NEU
- Gesichtsmasken / Face-Shield
- Türen aufhalten und Mantel abnehmen



Vorher



Nachher





© DW/S. Bartlick



KOHL & PARTNER

Begrüßungsrituale NEU

- Namasté?
- Nicken & lächeln?
- Winken & grüßen?
- Hand/Hände aufs Herz?
- Sich selbst die Hände drücken?
- Arme überkreuzen?
- Verbeugung?



Abstand halten

- Mitarbeiter & Mitarbeiter
 - Abstand halten bei der Arbeit
 - Organisation von Schichten / 2 Teams
 - Reinigung von Sozialräume, Umkleiden
 - Verhalten der Mitarbeiter in der Freizeit
 - Mitarbeiter, die im Hotel wohnen



Rezeption

- Gästekommunikation & Information
- Check-out & Check-in-Zeiten NEU
- Wartezeiten von Gästen
- Gästedaten – Gesundheitsdaten

- Bargeld-loses bezahlen



Service/Bar

- Gäste-Platzieren
- Fixe Tische
- Buffet & Service
- Bar



Spa/Wellness/Beauty/Fitness

- Bäderhygiene-Verordnung
 - Reinigungs- & Desinfektionszyklen
 - Risikoanalyse mit Handlungsanweisungen
- Innen- und Außenbereiche
- Liegen / Auflagen / Polster /Decken/Taschen
- Abstand-halten / Flächen klären
- Markierungen
- Time-Slots vermieten
- Desinfektionsmittel & Papiertücher für Gäste



Personal- Unterweisung

- Mindestabstand von 1 Meter zwischen den MA
- MNS-Maskenpflicht für Mitarbeiter mit Kundenkontakt
- Hygienisches Aufsetzen und Abnehmen der MNS-Maske
- Klare Einweisung zu den Verhaltensregeln
- Regelmäßig Hände mit Seife und warmen Wasser waschen



Personal- Unterweisung

- Regelmäßige Desinfektion aller Arbeitsoberflächen
- Regelmäßiges Lüften
- Getrennte Teams einteilen
- Nur gesunde Mitarbeiter:innen arbeiten lassen
- Verpflichtende Meldung bei Covid-19 Infektion



Viel Erfolg und bleiben Sie
gesund!



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

- Mag. Maria Th. Radinger, CMC
- Unternehmensberaterin & Wirtschaftstrainerin
 - Tel: +43 664 160 86 41
 - 9500 Villach
- Mail: maria.radinger@guterstil.at
 - www.mariaradinger.at
 - www.guterstil.at
 - www.diegastgeberinnen.at

Facebook / Instagram / LinkedIn / Xing



„Es ist wie es ist,
aber es wird,
was wir daraus machen“

#tourismlooksforward