

# AUS DEM ALLTAG EINER GASTGEBERIN IM HOUSEKEEPING

TEXT: PIA FUNCKE



Für die Schulung hat sie ein Zimmer als Restant-Zimmer hergerichtet. Ihr Ziel ist, die Restant-Reinigung neu zu vermitteln.

*Nennen wir sie Loredana Zumsteg. Als Gastgeberin im Housekeeping liegen ihr Dinge wie Schulung, Kommunikation und das verantwortungsvolle und selbstständige Arbeiten ihrer Mitarbeitenden sehr am Herzen. Zusammen mit diesen Anliegen fokussiert sie sich ganz auf ihre Gäste, die ihr absoluter Mittelpunkt sind.*

Heute beginnt ihr Arbeitstag schon früh, und sie stimmt sich mit einem Rundgang durchs Hotel auf ihn ein. Noch ist es ruhig in allen öffentlichen Bereichen, und sie hat die Möglichkeit, ungestört in alle Winkel zu blicken. Sie nimmt die Atmosphäre wahr und freut sich, wenn es wohlthuend riecht. Zurück in ihrem Büro macht sie noch die letzten Tagesvorbereitungen. Unterdessen sind bereits die Frauen und Männer des Frühdienstes am Arbeiten, und sie stellt mit Genugtuung fest, dass alle die Ruhe für die Gäste bewahren und respektieren.

Es bleibt ihr noch Zeit, um die letzten Vorbereitungen für ihre Kurzschulung des heutigen Tages zu tätigen. Sie will ihr Team fachlich vor Ort schulen und eingefahrene, ineffiziente Abläufe korrigieren. Sie schenkt den Standards die angemessene Aufmerksamkeit, denn so können sie gelebt und wenn nötig verändert werden. Sie nutzt die Gelegenheit, Themen der Zusammenarbeit und des Respekts zu thematisieren. Dabei erfährt sie, dass dies auch für langjährige Mitarbeitende von grosser Bedeutung ist. Ihr Team lernt mitzudenken und aus dem fachlichen wie sozialen Lernen seine Motivation zu schöpfen.

Für die Morgenbesprechung nimmt sie sich genug Zeit, denn das ist der Moment, um über die Gäste im Hotel, neu anreisende Gäste und ihre Wünsche sowie Besonderheiten zu sprechen. Dabei lässt sie ihre Mitarbeitenden die Stammgäste und ihre Zimmer beschreiben, denn so lernen die Neuen schnell dazu. Es ist ihr wichtig, dass ihr Team auch einige neue Gästenamen kennenlernt. Dies wird vor allem auf spielerische Art und Weise geübt. An den Folgetagen wird sie die

internen Angebote auffrischen und ein Rollensprach der Zimmerfrau oder des Portiers mit einem Gast einüben. Heute nimmt sie sich die Zeit für eine kleine Wertschätzung. Das ist eine Karte mit einem persönlichen Dankeschön. Das Team soll sich bestärkt und geschätzt fühlen.

Für die anschliessende kurze Schulung von 20 Minuten hat sie ein Zimmer als Restant-Zimmer hergerichtet. Ihre Ziele sind, die Restant-Reinigung sowie das Ordnungmachen neu zu vermitteln. Sie kennt die Lücken und Unsicherheiten ihres Teams und nimmt jede Gelegenheit wahr, die Sinne ihrer Frauen und Männer durch stetes Üben zu schärfen. Sie weiss, dass dieser Aufwand wertvoll ist und sie mit einer Verbesserung von Zeit und Energie belohnt wird.

Ihre Stellvertreterin ist auch bereits bei der Arbeit und hat ihre ersten Kontrollaufgaben ausgeführt. Gemeinsam besprechen sie ihren Tag. Vor allem wollen die beiden sich die Gästereaktionsaufgaben verteilen. Da gibt es neue Gäste

## Das Team soll sich geschätzt fühlen.

willkommenzuhauseissen, Stammgäste, Familien und ältere Gäste. Diese beabsichtigt sie heute selbst zu begrüssen oder sich vorzustellen. Eine gern gesehene und wertvolle Aufgabe und Dienstleistung. Sie erfährt, orientiert und hilft ab und zu beim Auspacken.

Anschliessend übernimmt sie die Kontrolle der Restant-Zimmer, um sich über die Wirkung ihrer Schulung zu vergewissern. Damit sie dies ungestört tun kann, ist ihre Stellvertreterin während der Kontrolle die Ansprechpartnerin der Rezeption, der Gäste sowie der Mitarbeitenden. Sie erfährt, dass trotz Schulung für einige ihrer Zimmerfrauen und



PIA FUNCKE  
Selbstständige  
Housekeeping-  
Coach

Portiers ein nochmaliges Üben und Erklären bei der Arbeit von höchster Wichtigkeit ist. Nur so können alte, eingeschliffene Gewohnheiten korrigiert werden. Dabei kann sie den Wert ihrer heutigen Schulung erkennen, und das freut sie. Sind Gäste bereits im

Zimmer, nimmt sie die Gelegenheit wahr, mit ihnen über ihr Wohlbefinden zu sprechen. Mit Freude gibt sie Auskunft oder macht auf die internen Anlässe aufmerksam. Ab und zu kann sie auch Reklamationen vorgreifen und ist dafür sehr dankbar. So kann sie dem Gast die gewünschte Leistung persönlich erbringen, was ihn in der Regel sofort besänftigt und zufriedenstellt. Sie legt Wert auf Ruhe, Ordnung und Sorgfalt während der Arbeit und hat dazu klare Richtlinien erstellt. Diese sind immer wieder zu kontrollieren und auch zu verbessern.

Zum Schluss ihres Arbeitstages setzt sie sich nochmals mit ihrer Stellvertreterin zusammen. Gemeinsam wollen sie die Resultate ihrer Schulungen im vergangenen Monat und ihre ausgeführte Service Excellence für den bleibenden Gast zusammentragen und die Ergebnisse besprechen und festhalten. Morgen wollen sie sich auf die neuen Schulungsziele für den nächsten Monat und ihre Service Excellence für den neu anreisenden Gast konzentrieren. Sie ist zufrieden mit ihrem Tag, denn sie pflegt die Verbindung zu ihren Gästen wie zu ihrem Team und weiss, dass der Wandel und der damit verbundene Erfolg Schritt für Schritt erfolgen werden. ←

### ZUR AUTORIN

Pia Funcke berät als selbstständige Housekeeping-Coach Hotels in der Schweiz und organisiert Workshops zum Thema «Service Excellence und gelebtes Gastgeberium im Housekeeping». Sie ist ehemalige Gastgeberin Housekeeping in der Vier- und Fünfsterne-Hotellerie.  
[funcke-pia.ch](http://funcke-pia.ch)