



HERZLICH
WILLKOMMEN

Kundenerlebnis. Mitarbeitende.

Schweizer Hütten, St. Antönien

Referent/in: Adrian Aeschlimann

GASTRO  **SUISSE**

Für Hotellerie und Restauration

Ziele und Themen

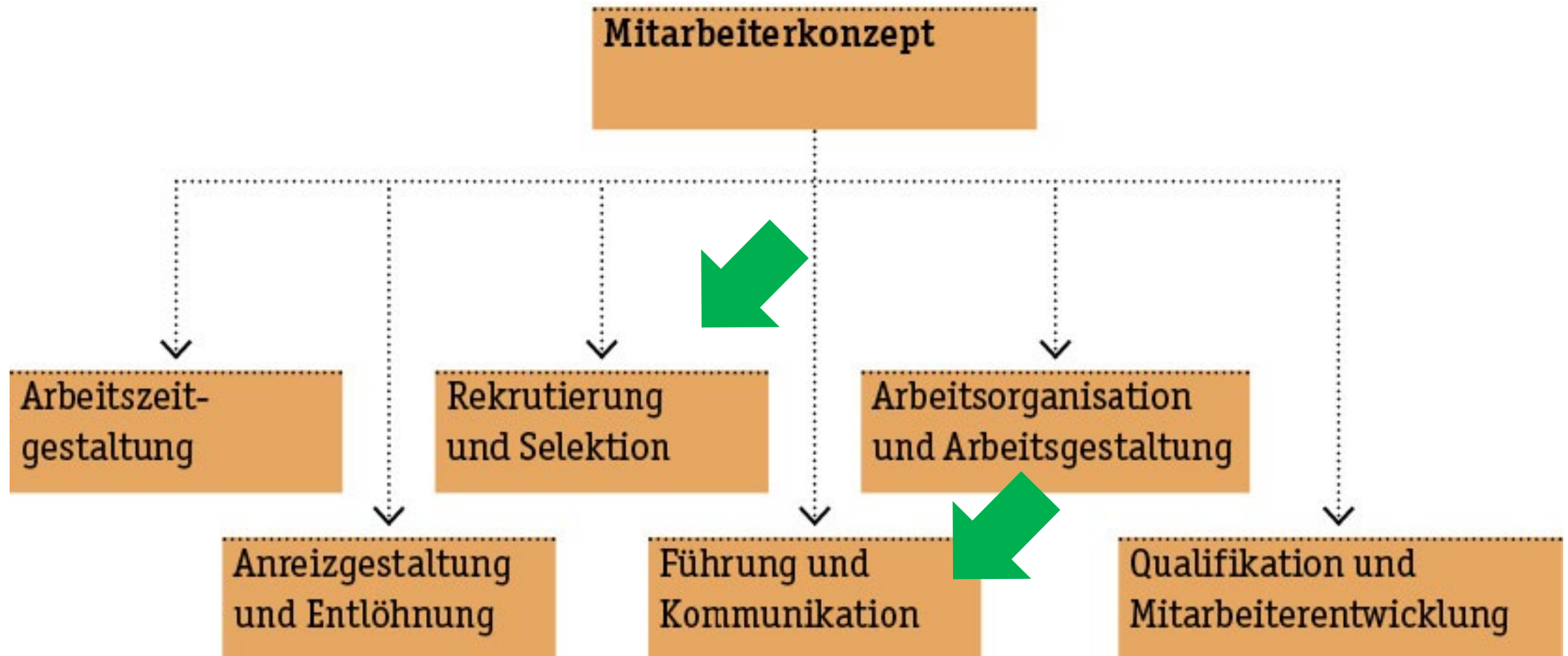
Die Teilnehmerin, der Teilnehmer

- befasst sich mit den Leistungen für den Mitarbeitern, von der Rekrutierung bis zum Austritt, und setzen Massnahmen.
- lernen, wie mit Feedback und Konflikten umgegangen wird.

Inhalte

- Mitarbeiter-Erlebnis von der Stellenausschreibung bis zum Austritt
- Gründe für eine Stellenbeschreibung
- Kanäle, wie Mitarbeitende gefunden werden
- Ablauf eines Bewerbungsgespräches
- Lesen des Lebenslaufes
- Umgang mit Konflikten
- Gruppenarbeit und Präsentation

Die sechs Elemente des Mitarbeiterkonzepts



If you always hire people who are smaller than you are,
we shall become a company of dwarfs.

If, on the other hand, you always hire people
who are bigger than you are,
we shall become a company of giants.

David Ogilvy

Aufgabe Rekrutierung und Selektion

- Ausgehend von den Anforderungen des Betriebes
- mit geeigneten Mitteln
- die gesuchten Zielpersonen ansprechen und
- prüfen, ob die Anforderungen erfüllt werden





**Das Betriebskonzept
gibt das Mitarbeiterprofil vor**

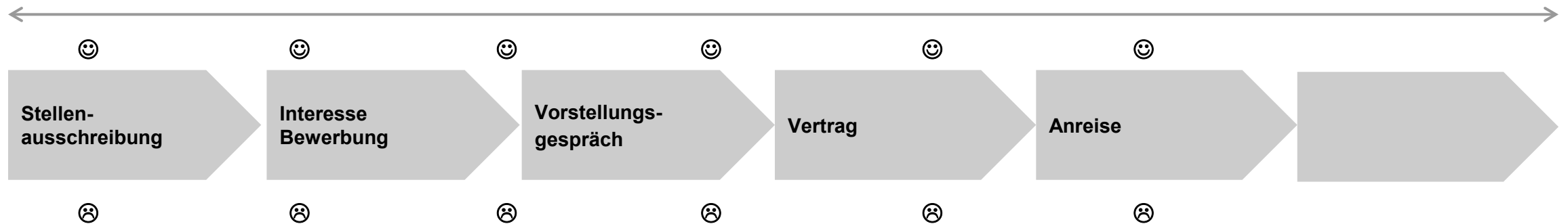
Die Arbeitsorganisation bestimmt die Ansprüche an die Mitarbeitenden

- Teamarbeit = Teamfähigkeit
- Polyvalenter Einsatz = Mehrfachqualifikationen
- Flexibler Einsatz = Teilzeitanteil höher planen



Mitarbeiter Erlebnis Schweizer Hütten

Vorher

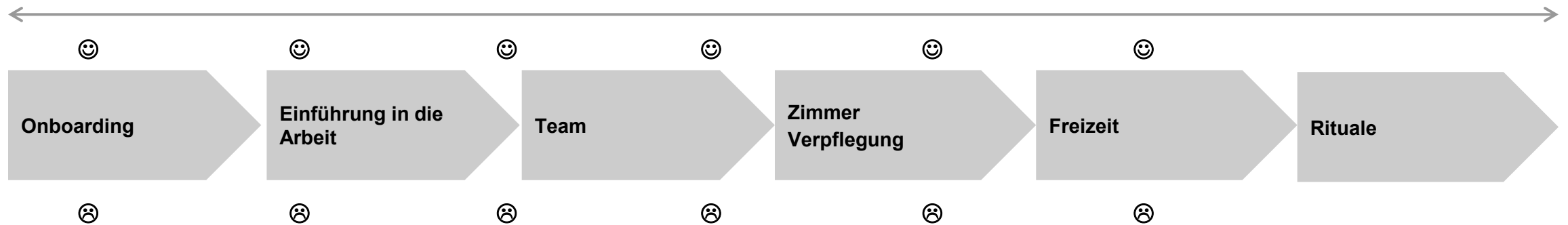


☺ = guter Service

☹ = kritisches Ereignis

Mitarbeiter Erlebnis Schweizer Hütten

Vor Ort



😊 = guter Service

☹️ = kritisches Ereignis

Mitarbeiter Erlebnis Schweizer Hütten

Nachher



☺ = guter Service

☹ = kritisches Ereignis

Schnuppertag / Probetag

- Termin, Ziele, Vorgehen vereinbaren
- Vorgesetzter ist anwesend und beobachtet, Götti betreut
- Kandidat erhält Spezialaufträge und arbeitet mit dem Team
- Anfangs- und Abschlussgespräch
- Belohnung



Bleibequote Schnuppertag

Laut Angaben von hotelleriesuisse

- **Mit Schnuppertag**
60–80 % je nach Betrieb und Position.
- Gründe:
 - Realistische Erwartungen
 - Frühzeitige Passungsprüfung
 - Bessere Teamintegration
- **Ohne Schnuppertag**
50 % Gründe % je nach Betrieb und Position.
 - Fehlende Vorstellung vom Arbeitsalltag
 - Überraschungen bei Arbeitsbelastung oder Teamdynamik
 - Höhere Abbruchquote in den ersten Wochen

1. Authentische Stellenausschreibungen

- **Realistische Einblicke geben:**
Zeige den Alltag auf der Hütte – z. B. durch Fotos, Videos oder Erfahrungsberichte von Mitarbeitenden.
- **Werte und Kultur betonen:**
Viele Bewerber suchen Sinn und Gemeinschaft – das ist ein Pluspunkt für Hüttenarbeit!



2. Zielgerichtete Kanäle nutzen

- **Spezialisierte Plattformen:**
Nutze Outdoor-Jobbörsen, Tourismus- oder Gastroportale.
- **Social Media & SAC-Kanäle:**
Instagram oder lokale SAC-Sektionen sind ideal für Reichweite.
- **Mund-zu-Mund-Propaganda:**
Empfehlungen von ehemaligen Mitarbeitenden sind oft Gold wert.

Die 10 effektivsten Recruiting Kanäle

- 1 Soziale Medien
- 2 Karriereseite des Unternehmens
- 3 Personalberater & Headhunter
- 4 FiveTeams anonymer Marktplatz
- 5 Mitarbeiterempfehlungen
- 6 Online-Jobbörsen
- 7 (Fach-)Zeitschriften
- 8 Rekrutierung an Hochschulen
- 9 Google Anzeigen
- 10 Influencer, PR & Medienarbeit

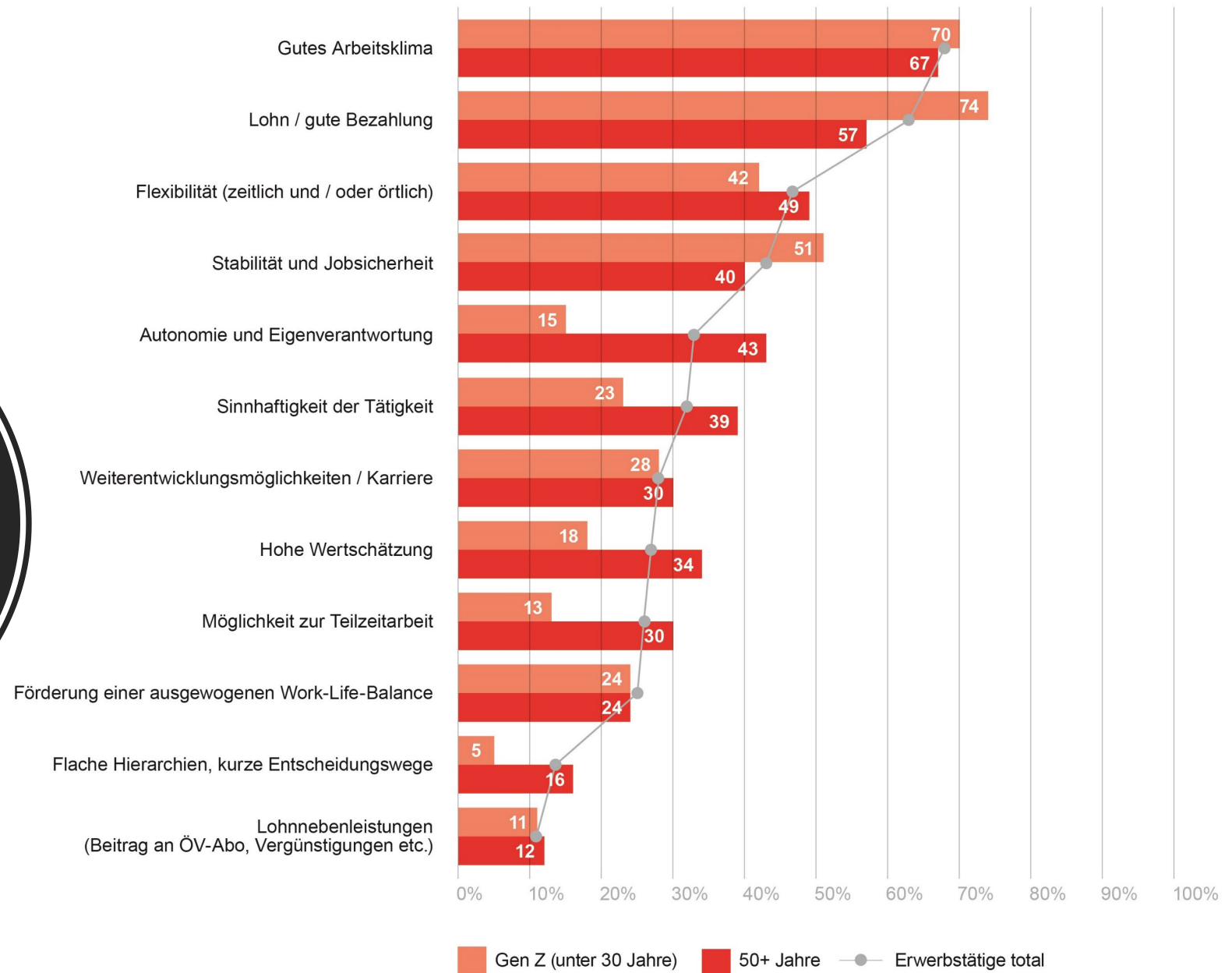
5 | FiveTeams

3. Klare Anforderungen definieren

- **Soft Skills sind entscheidend:**
Teamfähigkeit, Belastbarkeit, Selbstständigkeit.
- **Sprachkenntnisse & Gästeorientierung:**
Besonders bei internationalen Gästen wichtig.
- **Flexibilität & Saisonbereitschaft:**
Frühzeitig kommunizieren, was erwartet wird.



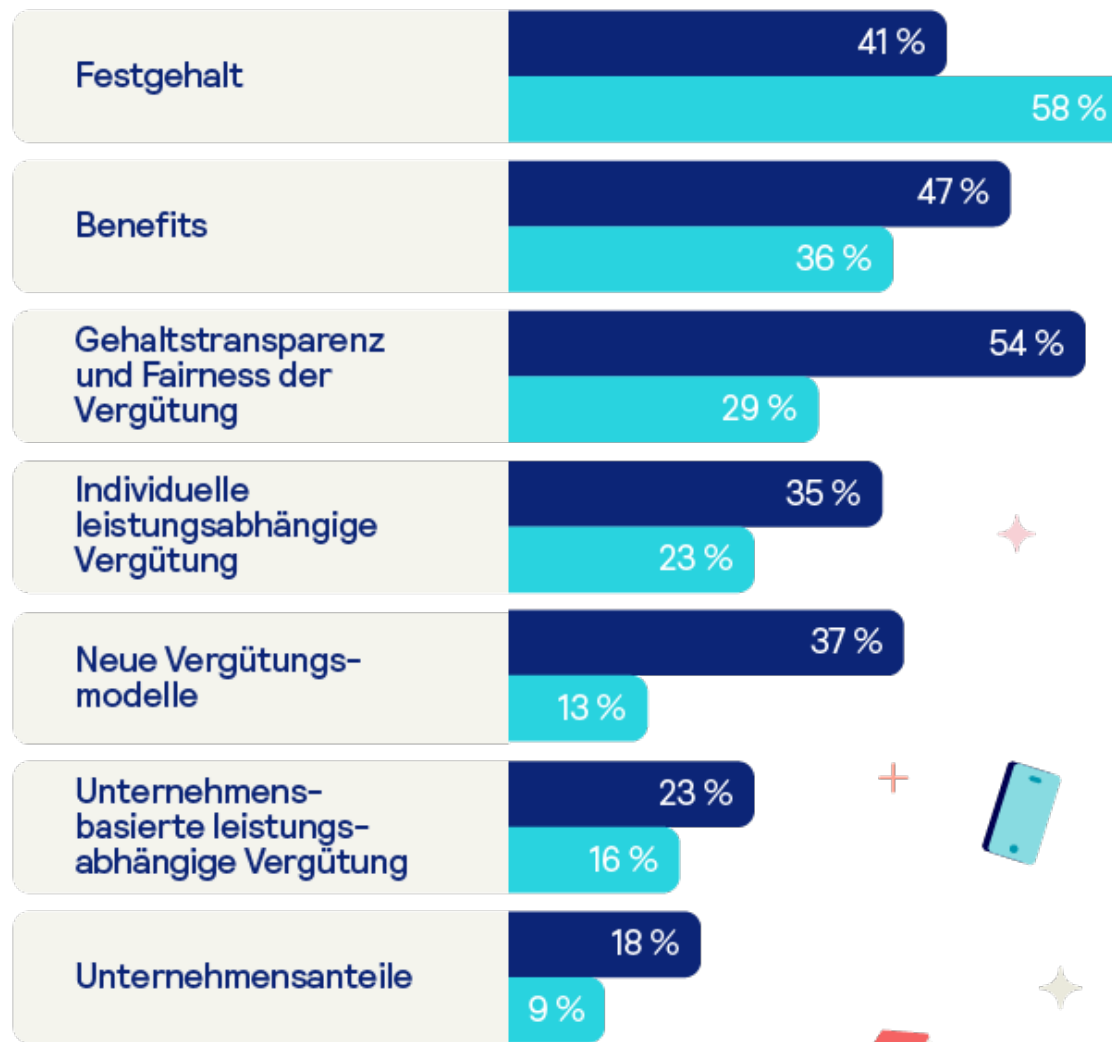
Was wollen Arbeitnehmer vom Arbeitgeber: Schweiz Swisstaffing



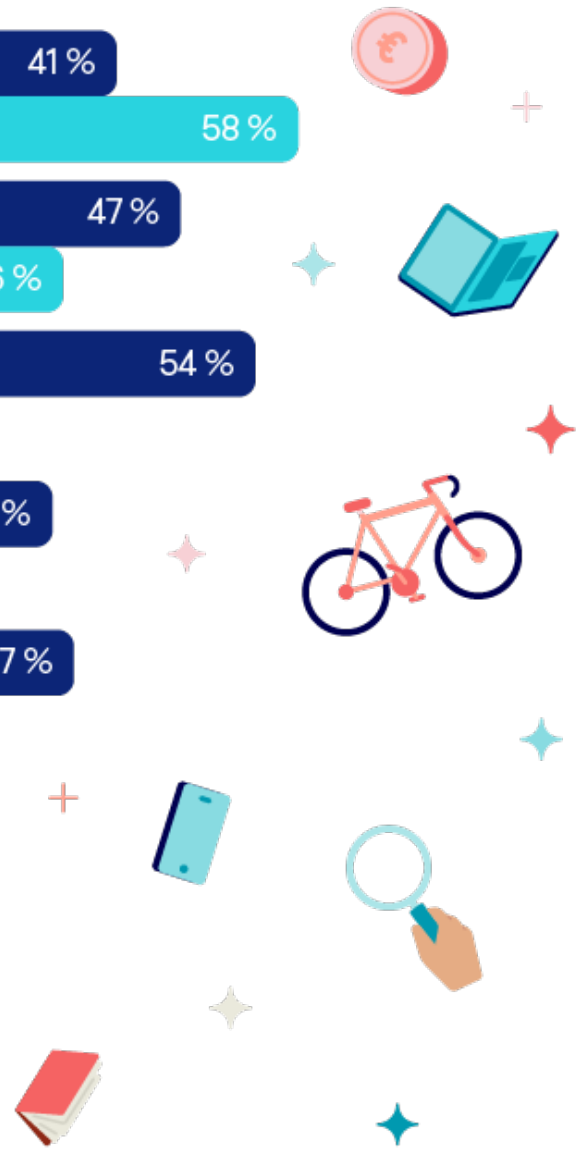
Die beiden Aspekte «Zeitlich flexibles Arbeiten» und «Örtlich flexibles Arbeiten» wurden aggregiert zu «Flexibilität». Basis: Schweizer Bevölkerung im erwerbsfähigen Alter (total n=1204). Max. 5 Mehrfachnennungen. Quelle: swisstaffing / gfs-zürich 2024

Was wollen
Arbeitnehmer
vom Arbeitgeber
in Deutschland
[www.ap-
verlag.de](http://www.ap-verlag.de)

Benefits als Bestandteil der Vergütung



Wechselwillige Bestehende Mitarbeitende



4. Praktische Auswahlmethoden

- **Probearbeiten oder Schnuppertage:**
Sehr effektiv, um die Passung zu prüfen.
- **Strukturierte Interviews:**
Mit Fokus auf Verhalten in Stresssituationen, Konfliktlösung und Motivation.
- **Referenzen einholen:**
Besonders bei Saisonkräften hilfreich.



5. Onboarding & Bindung

- **Gutes Onboarding:**
Klare Abläufe, Einführung in Hüttenregeln und Team.
- **Wertschätzung zeigen:**
Feedback, kleine Benefits (z. B. Bergsportangebote), faire Arbeitsbedingungen.
- **Wiederkehrende Mitarbeitende fördern:**
Aufbau eines «Hüttenpools» mit bewährten Kräften.



Vorstellungsgespräch

1. Begrüßung & Gesprächseinstieg (5–10 Min)

- Freundliche Atmosphäre schaffen
- Kurz die Hütte und das Team vorstellen
- Ziel des Gesprächs erklären



Vorstellungsgespräch

2. Vorstellung der Bewerberin / des Bewerbers (10–15 Min)

- **Offene Fragen** wie:
 - «Erzähl doch ein bisschen über dich. »
 - « Was hat dich motiviert, dich für die Hüttenarbeit zu bewerben?»
- Auf Erfahrungen eingehen



Vorstellungsgespräch

3. Fragen zur Motivation & Persönlichkeit (10 Min)

- «Was bedeutet für dich Teamarbeit?»
- «Wie gehst du mit Stress oder langen Arbeitstagen um?»
- «Was macht dir Freude an der Arbeit mit Gästen?»



Vorstellungsgespräch

4. Realistische Szenarien besprechen (10 Min)

- Beispielhafte Situationen schildern:
 - «Ein Gast ist unzufrieden mit dem Essen – wie reagierst du?»
 - «Du arbeitest mit jemandem, der ganz anders tickt als du – wie gehst du damit um?»
- Ziel: Einschätzung von Sozialkompetenz und Problemlösungsfähigkeit



Vorstellungsgespräch

5. Rahmenbedingungen klären (5–10 Min)

- Arbeitszeiten, Unterkunft, Saisonbeginn/-ende
- Lohn, Verpflegung, Freizeitregelung
- Erwartungen an Flexibilität und Selbstständigkeit



Vorstellungsgespräch

6. Fragen der Bewerberin / des Bewerbers

- Raum geben für Rückfragen
- Offenheit zeigen und ehrlich antworten



Vorstellungsgespräch

7. Abschluss & weiteres Vorgehen

- Nächste Schritte erklären (z. B. Probearbeiten, Rückmeldung)
- Dank für das Gespräch aussprechen



Feedback-Regeln

Feedback soll:

- beschreibend, nicht nur bewertend oder interpretierend sein.
- Konkret
- Realistisch
- Unmittelbar
- erwünscht, sein.



Regeln für das Annehmen von Feedback:

- Ausreden lassen
- Verteidigen Sie sich nicht
- Danken für das Feedback

- Regeln für das Geben
- Hilfreiches
- Auf Situation beziehen
- Ich Botschaft

Konfliktgespräch

- Mögliche Ziele bei der Konfliktlösung:
 - Stimmung im Betrieb schützen
 - Mitarbeiter schützen und verstehen
 - Zusammenarbeit weiterführen
 - Zusammenarbeit beenden
 - rechtliche Grundlagen anwenden

Konflikte müssen
so schnell wie
möglich
gelöst werden,
um das Klima im
Betrieb
zu schützen.


Vier Stufen für ein mögliches Vorgehen bei Konflikten


1. Stufe: Was ich beobachte/wahrnehme (FACTS)

2. Stufe: Was ich fühle (FEELING)

3. Stufe: Meine Bedürfnisse/Begründung (NEEDS)

4. Stufe: Worum ich bitte (WISH, AGREEMENT)



 GastroSuisse Verband

 gastrosuisse

**Herzlichen Dank
für die Aufmerksamkeit.**

GastroSuisse Weiterbildung
Blumenfeldstrasse 20 | 8046 Zürich
weiterbildung@gastrosuisse.ch

Copyright GastroSuisse

GASTRO  **SUISSE**

Für Hotellerie und Restauration