

Spielregeln 2018

Gastlichkeit mit Leidenschaft

Wirtshaus & Hotel

BEHRINGER



Hinterhöfle

Volkachs Wein- & Biergarten

Überdacht mit Wärmegarantie



1	Teamgeist und Kollegialität	3
2	Identität und Leitbild	3
3	Qualitätsgrundsätze	3
3.1	Qualitätsphilosophie	3
3.2	Unser Vorteil: Zwei Betriebe arbeiten zusammen	4
3.3	Lernbereitschaft, "F & B - Jour fixe, "KVP"	4
4	Verhaltenskultur	4
4.1	Verhaltensgrundsätze - Telefon, Privates, Rauchen	4
4.2	Umgang mit Fehlern	5
4.3	Verhalten gegenüber Gästen	5
4.4	Verhalten im Team	5
4.4.1	Bausteine des Vertrauens	5
4.4.2	Stärkung des Teamgeistes	5
4.4.3	Verhalten bei Problemen und unerwarteten Ereignissen	6
4.5	Parkregelung	6
4.6	Arbeitszeit	6
4.6.1	Gedanken zu Arbeit und Freizeit	6
4.7	Erfolgsfaktor Mitarbeiter - Prämien	6
4.8	Ergebnisanalyse Rechenschaftsbericht der Geschäftsleitung	7
	Bild Führungsteam	7

1 Teamgeist und Kollegialität

Die Spielregeln und der Jahreszielplan sind die Basis unserer Zusammenarbeit. Seit 1993 verabschiedet das Führungsteam diese im ersten Halbjahr mit der festen Überzeugung, gemeinsam mit dem Team unsere Gäste wieder begeistern zu können. Wir verstehen diese als den roten Faden unseres Umgangs miteinander. Die vereinbarten Verhaltensnormen sind gleichzeitig eine wichtige Information für jedes Teammitglied. Teamgeist und Kollegialität bedeuten auch: Wir bestärken uns gegenseitig bei der Umsetzung der Spielregeln, d.h. wenn nötig sprechen wir uns auf die Einhaltung an.

2 Identität und Leitbild

Unser oberstes Ziel lautet: Wir gewinnen zufriedene Gäste durch Qualität und Einzigartigkeit. Die Mitarbeiter sind eine tragende Säule unseres Erfolges. Passt der Team-Spirit, fühlen sich die Gäste Wohl! In unserem Familienbetrieb pflegen wir eine leistungs- und mitarbeiterorientierte Unternehmenskultur. Wir sind traditionsbewusst und bewahren die historische Bausubstanz, gleichzeitig schaffen wir Werte durch Innovationen.

Wir kennen unsere Stärken und haben erfahren, dass die besten Ergebnisse dann zustande kommen, wenn dafür ein gewohnheitsmäßiges Verhalten entwickelt wird („Exzellenz durch Gewohnheit“). Wir geben uns nicht professioneller als wir sind – die Bezeichnungen „Wirtshaus“ sowie „Wein- & Biergarten“ sollen keine überzogenen Erwartungen wecken.

Unsere Zusammenarbeit und Kommunikation sind geprägt von Respekt, Vertrauen und Kooperation. Der Wille zur Mitgestaltung und die Eigenverantwortung werden gefördert. Wir kümmern uns um regelmäßige Schulungen, dies ermöglicht Höchstleistungen in einem angenehmen Betriebsklima. Unserer mentale Einstellung soll lauten: Freude statt Ärger; Zuversicht statt Zweifel; Lust auf Leistung. Unsere Arbeitsplätze sind Live-Bühnen. Dort wollen wir unsere Gäste begeistern und Marktführer, ein „Muss“ für jeden Besucher an der Mainschleife, sein.

3 Qualitätsgrundsätze

3.1 Qualitätsphilosophie

Wir machen nicht alles, aber was wir machen, das machen wir gut“. Unsere Qualitätsstandards sind in Abteilungsordnern festgeschrieben. Unterweisungen erfolgen durch autorisierte Mitarbeiter.

- **Küchenphilosophie:** Frische, Regionalität, „Liebe geht durch den Magen“. Unsere Köche deuten das Wort Lebensmittel sprichwörtlich.
- **Servicephilosophie:** „Im Service legen wir besonderen Wert auf Herzlichkeit.
- **Weinphilosophie:** Vielfalt, Regionalität, biologischer Anbau (Demeter, Naturland).
- **Hotel:** Gehobener Drei-Sterne-Komfort (Deutscher Hotel- und Gaststättenverband).

3.2 Unser Vorteil - Zwei Betriebe arbeiten zusammen

Win-Win-Situationen: Ein großer Nutzen der Zusammenarbeit beider nebeneinander liegenden, eigenständig betriebenen Häuser, besteht in der öffentlichen Wahrnehmung des Hinterhöfle als das Restaurant vom Hotel Behringer. Das Hinterhöfle hat dadurch ganzjährig eine höhere Auslastung. Um operativen Verluste zu vermeiden wird der F & B Bereich im Sommer als Wirtshaus betrieben und im Winter geschlossen.

Die Homepages und Printerzeugnisse sind aufeinander abgestimmt.

Erfreulicherweise besteht die Bereitschaft beider „Partnerteams“ sich zu helfen. Alle Bereiche, d.h. Hotel, Küche, Teambüro und mehr denn je Service HH und Service B, sind auch zu spontaner gegenseitiger Hilfe bereit (z.B. Beim Koffertragen für Hotelgäste - der Service HH klärt mit der Küche nach telefonischer Anfrage, „ob bzw. wer Zeit hat“).

3.3 Lernbereitschaft, „F & B - Jour fixe“ und „KVP“

Wir sind bereit, dazu zu lernen denn „auch Gutes kann verbessert werden“. Selbstverständlich hinterfragen wir unsere Leistungen auch im Wissen um die Beständigkeit des Wandels. Die Abteilungsleiter treffen sich regelmäßig um Aktuelles (Rückmeldungen der Gäste, der Mitarbeiter, sowie die Einhaltung der Standards und des zukünftigen Geschäftsbetriebs) zu besprechen. Diese Bereitschaft zur Qualitätsentwicklung bezeichnet man als kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP).

4 Verhaltenskultur

4.1 Verhaltensgrundsätze: Telefone, Privates, Rauchen

- „Ich bin okay/du bist okay“ ist die positivste Grundhaltung in Beziehungen.
- Mobiltelefone/Smartphones dürfen während der Arbeit normalerweise nicht benutzt werden.
- Verschwiegenheitspflicht: Wir reden außerhalb des Betriebes nicht über Interna.

Raucher und Nichtraucher arbeiten dieselbe Zeit, zur Gleichbehandlung muss zum Rauchen ausgestochen werden (Abmeldepflicht). Geraucht werden darf im Brandshofkeller oder in der Restwertgarage. Rauchende Mitarbeiter sind mit Glimmstengel „unsichtbar“, würden die Erwartungen der Gäste sonst nicht erfüllt, daher gilt in von Gästen einsehbaren Bereichen Rauchverbot (auch Hausmeister!).

- Alkohol ist während der Arbeit verboten
- Wir wahren unsere Privatsphäre, indem wir Privates und Betriebliches trennen:
- Kein Aufenthalt im Betrieb während der Freizeit, Ausnahme: Als Gast.
- Privatbesuche sind während der Arbeitszeit unerwünscht.
- Privatgespräche sind während der Arbeit auf ein Minimum zu begrenzen.

4.2 Umgang mit Fehlern

- Wir suchen keine Schuldigen sondern Ursachen und Lösungen ;-).

- Erkannte Fehler sind erkanntes Verbesserungspotential!
- (Auch eigene) Fehler werden daher als Chance zur Verbesserung verstanden!
- Die Übergänge zwischen Kritik und Verurteilung, aber auch zwischen Anerkennung und PC-Heuchelei (political correct) sind fließend. Menschen können sich mal im Ton vergreifen oder unklar sprechen, wir aktivieren daher unsere Toleranz und können damit umgehen.
- Fehler werden offen und respektvoll angesprochen und korrigiert. Bei mehrfacher Wiederholung des gleichen Fehlers folgt ein Kritikgespräch, in dem angemessene Konsequenzen wie z.B. unbezahlte Nacharbeit vereinbart werden - quasi als Schadensersatz.
Bei groben Fehlern bzw. permanentem Fehlverhalten gilt:
 - Persönliches Abmahnungsgespräch
 - Schriftliche Abmahnung
 - Kündigung (bei extremen Fehlern sofort)

4.3 Verhalten gegenüber Gästen – Reklamationen

- Herzlichkeit und Freundlichkeit von der Begrüßung bis zur Verabschiedung.
- Wertschätzung des Ruhebedürfnisses von Hotelgästen: Nach 23.30 Uhr halten sich Mitarbeiter nicht mehr am Marktplatz auf (Auszug aus unserer Reklamationskultur).
- Die Einstellung ist entscheidend, wir wenden Reklamationen zum Guten, indem diese als Ausgangspunkt für eine enge Bindung des Gastes an uns betrachtet werden.

4.4 Verhalten im Team

4.4.1 Bausteine des Vertrauens - Vertrauen entsteht durch ...

Zuverlässigkeit: Vereinbarungen, Regeln und Standards werden eingehalten.

Fachkompetenz: Wir verfügen über das notwendige Fachwissen und Fachkönnen.

Offenheit: Wir pflegen einen klaren, offenen Austausch; geben offen sachliche Rückmeldung, sowohl Anerkennung wie auch Kritik.

Integrität: Wir sind in unserem Verhalten berechenbar und unbestechlich (loyal).

4.4.2 Stärkung des Teamgeistes

Mitbewerberkontrolle: Führungskräfte bekommen die Spesen ersetzt, vorausgesetzt die Mitbewerberkontrolle ist mit KB abgesprochen, das „Mitbewerberprofil“ ausgefüllt.

Gemeinsamer Feierabend Ab und zu eine Feierabendrunde im Techtel, KB ansprechen!

Handeln entsprechend der eigenen Rolle im Betrieb. Wir delegieren Aufgaben und kommunizieren Entscheidungen ohne uns zu verstellen und ohne Angst (zu verbreiten)

Zielorientiertes Handeln (selbst Lösungen finden, z.B. „erst 3 Wege dann fragen“)

Berücksichtigung der Situation von Kollegen

4.4.3 Verhalten bei Problemen und unerwarteten Ereignissen

- Sachliche bzw. persönliche Differenzen werden umgehend unter den Beteiligten geklärt. „Ich“ statt „man“, sowie „Kannst Du“ statt „kann mal jemand“
- Probleme werden sachlich gelöst und nicht persönlich genommen.
- Es wird nach Lösungen statt nach Schuldigen gesucht:
 - „Wenn Du nicht Teil der Lösung bist, bist Du Teil des Problems“
 - „Es gibt tausend Möglichkeiten, wie das Loch in den Fahrradschlauch gekommen ist, aber nur eine, es zu flicken.“ (Radlerweisheit)
- Wir sprechen nicht negativ über nicht anwesende Teammitglieder (Kollegen, Führungskräfte und Geschäftsleitung), wer gegen diese Regel verstößt, wird umgehend darauf angesprochen.

4.5 Parkregelung

Wir nehmen unseren Gästen keine premium Parkplätze weg, d.h. wir parken nicht in der Hauptstraße. Bestimmte Teammitglieder dürfen auf der Wiese (Hotelgästeparkplatz) parken.

4.6 Arbeitszeit

Wir arbeiten mit elektronischer Zeiterfassung. An- und Ausziehen der Arbeitskleidung ist keine Arbeitszeit, Arbeitsbeginn/-ende sind am Arbeitsplatz, nicht in der Umkleide.

4.6.1 „Gedanken zu Arbeit und Freizeit“

Die Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt zwingt uns im Hinterhölle erstmals zum Sommerurlaub. Wir sehen dies positiv, schließlich ist dies eine Gelegenheit, unter dem Aspekt Freizeit attraktivere Arbeitsplätze schaffen (siehe auch Hofkurier Ausgabe 8).

4.7 Erfolgsfaktor Mitarbeiter - Prämien

Wir achten bewusst auf einen wertschätzenden Umgang miteinander. „Mitarbeiter sind ein wesentlicher Erfolgsfaktor, daher zahlen wir „Best möglichst“! Unsere Arbeitsverträge sind Chancenverträge, Verantwortungsbereitschaft und Erfolg werden honoriert.

Kollegen - Find - Prämie: Die Zahlung erfolgt nach Absprache mit dem Abteilungsleiter. Es muss klar sein: „Welche Stelle ist relevant, wen/für was suchen wir?“. Nach 30 (Teilzeit bzw. 60/Vollzeit) Arbeitstagen gilt der Neue als „gefunden“. Der Finder bekommt dann eine Prämie: Aushilfen € 100, Teilzeit- € 250, Vollzeitmitarbeiter € 500 (ggf. Rücksprache bei BK oder KB)

4.8 Ergebnisanalyse (Rechenschaftspflicht der Geschäftsleitung)

Ab Mai findet monatlich eine Ergebnisanalyse im Führungsteam statt. Dies ist Teil unserer Unternehmenskultur (Offenheit und interne Transparenz führt zu Stolz und vermeidet Gerüchte).

Am 15.05.2018 haben wir die Spielregeln und den Jahreszielplan 2018 verabschiedet

Von links nach rechts: Birgit Knörr, Ulrike Behringer, Klaus Behringer, Carolin Gropp, Roman Wasiak, Anja Gottschall, Florian Röschert.



Beim Planen (Winter/Frühjahr) beteiligt, nicht im Bild: Manuela Sternecker, Cindy Hinrich.