

Ausgangsszenario

Die Rest Group ist eine internationale Hotelkette mit Fokus auf Geschäftsreisende. Zu dieser Kette gehören fünf Hotels in wirtschaftlichen Ballungszentren. Das Hotel erhebt einen Anspruch auf erstklassigen Service und legt den Fokus auf Geschäftsreisende. Nun ist Verkauf der Hotelkette erfolgt und der neue Geschäftsführer möchte sich ein Bild von der Situation in den Hotels vor Ort machen. Er möchte die Serviceorientierung der Mitarbeiter erhöhen und neue Serviceteams bilden. In diesem Rahmen sollen auch Schulungen der Serviceteams von den Teamleitern durchgeführt werden. Bei seinen Terminen vor Ort fallen ihm einige Probleme im Geschäftsablauf auf.

Problemstellungen

- Mitarbeiter sind teilweise unfreundlich und unaufmerksam gegenüber Kunden, im Restaurant gibt es lange Wartezeiten
- Tagungsräume werden oft nicht pünktlich oder unvollständig vorbereitet, da die Abläufe nicht reibungslos funktionieren
- Angespanntes Klima und verunsicherte Mitarbeiter



Исходный сценарий

Rest Group - это международная гостиничная цепь с фокусом на бизнес-туристов. 5 отелей принадлежат к этой цепи в экономически важных и густонаселенных центрах. Отели стремятся предоставлять первоклассный сервис и фокусируются на бизнес-туристов. После продажи гостиничной цепи новый директор желает познакомиться с ситуацией в отдельных отелях (на местах). Он хотел бы повысить сервисную ориентацию сотрудников и создать новые сервисные группы. В дополнение руководители сервисных групп должны проводить обучение своих сотрудников в сервисных группах. При посещении отдельных отелей гостиничной цепи новому директору бросаются в глаза некоторые проблемы в их работе.

Постановка проблемы

- Некоторые сотрудники недружелюбны и невнимательны по отношению к клиентам, в ресторане гости вынуждены долго ждать
- Помещения для проведения заседаний часто готовятся с опозданием и неполностью, так как различные службы гостиниц функционируют не безупречно
- Напряженный климат и неуверенные сотрудники

