

Ganz schön aufregend

TOURISMUS Beschäftigte aus den Stolberger Hotels Schindelbruch und Freiwerk haben sich zum Marken-Experten qualifiziert.

VON HELGA KOCH

STOLBERG/MZ - Sabrina Buchmann trägt neuerdings eine kleine, golden glänzende Blüte an ihrem schwarzen Kittel. Eine Wertebblume, wie sie ihr als zertifizierter Marken-Expertin nun zusteht. Die 38-jährige Schwendaerin arbeitet als 1. Zimmerfrau im Naturresort Schindelbruch bei Stolberg.

Sie gehört zu insgesamt 13 Beschäftigten der Ritter von Kempeski Privathotels, die seit dem vorigen Herbst berufsbegleitend einen Lehrgang des IHK-Bildungszentrums absolviert haben. Aus jedem Bereich des Hotels einer, erklärt Direktorin Susanne Kiefer, die als Mitglied der Hotelleitung ebenfalls teilgenommen hat.

Es gebe gute Gründe, warum die beiden Hotels auf Marken-Experten setzen. Denn vor ein paar Jahren sei immer wieder ein und dieselbe Frage aufgetaucht, sagt Kiefer: „Wo werden wir denn die Fachkräfte finden, hier oben auf dem Berg?“ Der Schindelbruch sei mehrfach erweitert worden, womit zusätzliche Fachkräfte gebraucht wurden. Ein Problem, das es in vielen Branchen gebe, wie Kiefer sagt, das aber die Gastronomie und Hotellerie besonders betreffe, weil für die Mitarbeiter ungünstige Dienstzeiten, das Arbeiten am Wochenende und manchmal längere Arbeitstage dazugehörten.

Deshalb habe man entschieden, eine Arbeitgebermarke zu entwickeln und diese Marke in den einzelnen Abteilungen zu leben. Natürlich mit dem Ziel, nicht nur zufriedene Gäste, sondern ebenso zufriedene Mitarbeiter zu haben und neue Mitarbeiter auf ihrem Weg ins Team zu begleiten. Werte zu vermitteln wie Vertrauen, Sicherheit oder Verbindlichkeit.

Gemeinsam mit Trainerin Cassandra Schlangen und dem IHK-Bildungszentrum Halle-Dessau sei deshalb ein „sehr umfangreiches Ausbildungsprogramm“ entwickelt worden: sieben Module und eine Prüfung. Deutschlandweit, sagt Schlangen, „gab es keine nachhaltigen Konzepte zur Qualifizierung von Marken-Botschaftern“. Kernmodul sei jedoch der Willkommensprozess für neue Mitarbeiter, das sogenannte Onboarding, das An-Bord-Nehmen neuer Mitarbeiter. Sie an das Unternehmen heranzuführen, mit den Zahlen, Daten und Fakten vertraut zu machen und für sie als Mentor zu fungieren, gehöre beispielsweise zu den Aufgaben eines Mar-



Roland Liepold vom IHK Bildungszentrum Halle-Dessau sowie Hoteldirektorin Susanne Kiefer gratulieren hier Sabrina Buchmann (von links) zur bestandenen Prüfung. FOTO: M. SCHUMANN

ken-Experten. Während des Lehrgangs, der insgesamt 56 Stunden umfasste, sei beispielsweise eine völlig neue Willkommensmappe für neue Mitarbeiter entstanden, berichtet Trainerin Cassandra Schlangen.

Und sie bescheinigt den Teilnehmern, sich auf die Prüfung enorm vorbereitet zu haben. Was wiederum Sabrina Buchmann aus Schwenda bestätigt, die als Letzte der 13-köpfigen Gruppe

ihr Prüfungsgespräch meistern musste. „Ich bin ganz schön aufgeregt gewesen“, räumt sie ein.

Dabei hat sie ihren Beruf als Hotelfachfrau von der Pike auf - damals noch in der Oberen Haselmühle - gelernt. Seit November 2014 arbeitet sie im Schindelbruch, anfangs als normales Zimmermädchen. Zur Prüfung habe sie etwa eine halbe Stunde Zeit gehabt, um das Housekeeping zu erklären, wozu weit mehr gehört, als für saubere Zimmer und öffentliche Bereiche zu sorgen. „Wir brauchen neue Mitarbeiter, die sich wohlfühlen“, sagt die Schwendaerin und fügt hinzu: „Ich bin stolz, hier arbeiten zu dürfen.“ Sie fühle sich mit ihrer Arbeit wohl: „Ich lebe das.“ Wichtig sei natürlich die Unterstützung durch die Familie, und die habe sie, auch durch ihre neunjährige Tochter.

„Wo werden wir die Fachkräfte finden?“

Susanne Kiefer
Hoteldirektorin, Naturresort Schindelbruch