



WEISSES ROESSL  
KITZBÜHEL  
\*\*\*\*\*

## Gemeinsam erfolgreich!



roesslkitz.at

### 10 Schritte zum Erfolg

1. Wir sind aufmerksam und kümmern uns aktiv um unsere Gäste. Jeder Gast ist uns gleich wichtig.

2. In jedem Gespräch mit dem Gast erwähnen wir seinen Namen.

3. Wir achten auf Sauberkeit und Hygiene.

4. Wir zeigen Verantwortungsbewusstsein und Respekt gegenüber unseren Gästen, dem Unternehmen und unseren Kollegen.

5. Ein „Nein“ ist uns zu einfach – wir suchen nach Lösungen und Alternativen.

6. Wir sind freundlich, haben eine positive Einstellung zum Beruf und sind flexibel.

7. Wir sind pünktlich und bereits fünf Minuten vor Arbeitsbeginn an unserem Arbeitsplatz.

8. Diskretion zeichnet uns in jeder Hinsicht aus.

9. Wir erfüllen nicht nur die Erwartungen unserer Gäste. Wir übertreffen sie. Dies nennen wir den „WOW-Effekt.“

10. Eine 100 %ige Umsetzung und Weiterentwicklung unserer gemeinsamen Ziele ist uns wichtig. Dabei setzen wir auf permanente Innovation und neue Ideen.



**Erlebnisse** - Wir bieten unseren Gästen nicht einfach nur einen Ort zum Essen und Schlafen, sondern ein Erlebnis. Von vielfältiger Gourmetküche, über das „Home-away-from-Home-Feeling“ im Zimmer bis zu einer vitalisierenden Behandlung im Spa - ein anhaltendes Wohlfühlerlebnis!

**Botschafter** - Wir sind immer überall ein Botschafter und Repräsentant der Harisch Hotels Kitzbühel. Dies gilt nicht nur während unserer Dienstzeit, sondern auch in unserer Freizeit.

**Herausragendes** - Wir sind mit ganzem Herzen bei der Arbeit um herausragende Leistungen zu erbringen. Jedoch versuchen wir immer Spaß an unserer Arbeit zu haben!

**Herzlichkeit** - Unser Unternehmen ist ein Vorbild für Tiroler Gastfreundlichkeit. Dies wird durch eine zuvorkommende Herzlichkeit mit der entsprechenden Professionalität dargeboten, ohne dabei die Grenzen der Distanz und Diskretion zu überschreiten.

**Lächeln** - Ein herzliches und aufrichtiges Lächeln gibt jedem Gast ein willkommenes und herzliches Gefühl.

**Professionalität** - Ein professionelles Auftreten vermittelt unseren Gästen das Gefühl von Seriosität und Sicherheit. Sie fühlen sich sofort geborgen und geben diesen Eindruck auch an Dritte weiter.

**Begleitung** - Wir erklären unseren Gästen im Haus keine Wege, sondern wir begleiten sie zu ihrem Ziel.

**Antworten finden** - „Weiss ich nicht“ und es darauf belassen, ist keine Antwort in unseren Häusern. Es ist keine Schande, etwas nicht zu wissen. Wir versuchen stattdessen umgehend eine Antwort für den Gast ausfindig zu machen.

**Erkennung** - Wir erkennen jeden Gast sofort, wenn er unser Hotel betritt. Dies bedeutet, dass alle Gespräche unter Kollegen sofort unterbrochen werden, der Blick auf den Gast gerichtet wird und ihm die volle Konzentration gehört. Sollten wir gerade im Gastgespräch sein, so grüßen wir den neuen Gast mit den Augen.

**Respekt** - Wir bringen jedem unserer Gäste und allen Mitarbeitern den gleichen Respekt entgegen, den wir auch von ihnen erwarten.

**Servicekultur** - ist nicht nur eine Momentaufnahme sondern die fortwährende Verpflichtung und echte Fürsorge, die sich im ganzen Zusammenspiel zeigt - sowohl mit unseren Gästen als auch mit unseren Kollegen.

**Vertrauen** - Durch unser professionelles und sicheres, aber gleichzeitig auch zuvorkommendes Auftreten bauen wir eine Basis des Vertrauens mit unseren Gästen auf.

**Dreams come true** - Wir versuchen alle Wünsche unserer Gäste zur vollsten Zufriedenheit und darüber hinaus zu erfüllen. Wir entdecken dabei auch die unausgesprochenen Wünsche und tragen damit zum „WOW-Effekt“ bei.

**Perfektion** - Das Streben nach Perfektion bestimmt alle unsere Aufgaben.