



★★★★S



LANDHOTEL VOSHÖVEL

Lebensart

„Lust auf (er)leben“



Leben

Die Landhotel Voshövel Lebensart –

wer sind wir eigentlich?

Auf den folgenden Seiten beschreiben wir unsere Philosophie und was uns wichtig ist.

Wir möchten unseren Gästen mehr bieten als eine Übernachtung oder ein Meeting. Wir sind nicht einfach nur Gastgeber... **wir sind großartige Gastgeber!**

Wir möchten unsere Gäste glücklich machen. Mehr noch: Wir möchten, dass unsere Gäste zu unseren Fans werden und Lust darauf haben uns zu besuchen.

Um das zu erreichen, haben wir rückwärts gedacht: Wir möchten wissen, was unsere Gäste begeistert und leiten daraus ab, was wir tun müssen, damit sie glücklich nach Hause fahren.

Wir sind Mitarbeiter des Landhotel Voshövel und haben Lust auf (er)leben.

vshövel

06

Landhotel Voshövel Lebensart –
„Lust auf (er-)leben“

08

Wer sind wir –
großartige Gastgeber

10

Was ist uns wichtig –
familienorientierte Werte –
Unser Sinn dafür, besonders zu sein

12

Wie erreichen wir unsere Gäste –
vernetztes Leben
begeisterte Fans
Rückwärtsdenken
unsere Lebensart

- gewünschtes Gasterlebnis
- gewünschtes Mitarbeiterverhalten
- gewünschtes Arbeitsklima
- gewünschtes Führungsverhalten

28

Wie setzen wir unsere Lebensart um
nach vorn schauen und aktiv werden

innocent



Die Landhotel Voshövel Lebensart –

„Lust auf (er-)leben“

Wir haben uns gemeinsam die Fragen gestellt: „Warum stehen wir morgens auf?“ Oder „Warum gibt es uns und das was wir tun?“ Die Antwort darauf lautet: Weil wir, die Mitarbeiter des Landhotel Voshövel, Bock darauf haben zu leben und etwas zu erleben.

Wir verstehen unseren Beruf als Berufung und nicht als Pflichterfüllung. Wir haben Spaß bei dem was wir tun und wir schaffen ein Umfeld, in dem jeder gerne arbeiten möchte. **Das Voshövel Feeling.**

Gäste und Mitarbeiter verbringen hier ihre Zeit und ihr Leben und wir haben Lust, dieses größtmöglich lebenswert zu machen.

Wir sind sehr stolz auf dieses Gefühl. Unsere Mitarbeiter kommen gerne zur Arbeit und haben Lust, sich und anderen ein schönes Erlebnis zu schaffen.

Dadurch fühlen sich unsere Gäste nicht wie in einem Hotel, **sondern wie bei einem Urlaub bei Freunden.**

Aktivität

Was macht Euch morgens Lust auf den Tag? Nennt drei Dinge, die bei Euch für "Lust auf (er-)leben" sorgen und vergleicht Eure Liste mit Euren Kollegen:

1. _____
2. _____
3. _____

Gibt es etwas, was Eure Liste mit der Eurer Kollegen gemeinsam hat? Gibt es etwas, das nur auf Eurer "Lust auf (er-)leben"-Liste steht?

Live is life // Opus

When we all give the power
we all give the best.
Every minute of an hour
don't think about a rest.
Then you all get the power
you all get the best.



vo slody

BOOM!



Wer sind wir – großartige Gastgeber

Wir gehen einen Schritt weiter! Wir pusten den Ballon auf bis er platzt und es Konfetti regnet!
Wir möchten, dass sich unsere Gäste mehr als wohl bei uns fühlen. Das erreichen wir indem wir mehr geben als nur das Mittelmaß. Wir können mehr als andere Hotels. Wir lieben es für unsere Gäste da zu sein, ihnen jeden Wunsch von den Augen ab zu lesen und sie zu überraschen.

Warum eigentlich dieser Fuchs?

Die Geschichte vom Landhotel Voshövel begann schon 1872 am schönen, flachen Niederrhein. Unsere Urgroßeltern bauten hier eine Ausflugs-gaststätte an einem Hügel.

*Genauer gesagt:
am Fuchshügel
niederrheinisch: Voshövel.*

Aber nicht nur der Standort erinnert uns an Füchse. Auch wir selber haben vieles mit diesem schlaunen Tier gemeinsam:

Der Fuchs ist ein Anpassungskünstler mit vielen Talenten. Er ist clever, geschickt und flexibel und versteht es wie kaum ein anderes Tier komplexe Zusammenhänge zu erfassen.

Bei unseren Gästen machen wir es nicht anders. Je mehr wir über sie wissen, desto besser können wir sie begeistern.

Aber Füchse sind auch besinnlich und echte Familien-tiere. Sie kümmern sich rührend um alle ihre Familien-mitglieder. Sie sind füreinander da und passen aufeinander auf.

Was ist uns wichtig –

familienorientierte Werte: Unser Sinn dafür, besonders zu sein

Wir im Landhotel Voshövel repräsentieren vier Familiengenerationen und das bedeutet natürlich auch, dass für uns Gastfreundschaft untrennbar mit Familienwerten verbunden ist.

- *Vertraulichkeit*
- *Freiheit*
- *Gewissenhaftigkeit*
- *Aufmerksamkeit*

Unser Name ist verbunden mit einer langen Tradition. Das bedeutet aber nicht, dass unser Service traditionell ist, sondern vielmehr, dass wir uns selbst treu bleiben und gleichzeitig immer innovativ denken.

Die Herausforderung heutzutage ist, unseren unverwechselbaren Service auf eine neue, erfrischende Art und Weise zu definieren. Dabei wollen wir uns nicht nur an die, sich ständig wandelnde, Hotelwelt anpassen, sondern diese Welt mitgestalten und Vorreiter sein.

Tradition trifft auf Innovation. Dabei muss die Tradition wertgeschätzt werden und gleichzeitig muss sich die Innovation frei entfalten können. Schließlich ist der Gast von 1872 ein ganz anderer als der Gast von heute, dessen Erwartungen an das Gasterlebnis sich komplett verändert haben.

Aktivität

Fallen Euch Beispiele ein, wo man das Zusammenspiel von Tradition und Innovation im Landhotel Voshövel beobachten kann?

1. _____

2. _____

3. _____

Familie ist uns wichtig

Lasst uns auf einander Acht geben
und uns gegenseitig unterstützen.
Nur so sind wir stark und arbeiten im Team.



Wie erreichen wir unsere Gäste – vernetztes Leben

Früher ist der Reisende unterwegs zufällig auf eine Unterkunft gestoßen. Heute sorgt ein Netzwerk aus Freunden, Bekannten und dem Internet dafür, dass ein Hotel ganz bewusst gesucht, angezeigt und gefunden wird.

Eine Empfehlung wird nicht mehr nur durch Mundpropaganda weitergeben, sondern kann auch ein Schnappschuss sein, der online hundertfach angesehen und geteilt wird.

Wir sind rund um die Uhr vernetzt

Wir sind ständig online und teilen uns ganz ungezwungen mit: über das Gute, und das Schlechte.

Dies trifft auf alle Bereiche der Kommunikation zu, vom schnell verfassten Social Media Kommentar bis hin zur ausführlichen Bewertung eines Hotels.

Bilder sagen oft mehr als Worte...





Was bedeutet das für uns?

Es bedeutet, dass wir uns noch mehr anstrengen müssen, um unser **Voshövel Feeling** nach Außen zu tragen. Wir müssen mehr Kreativität an den Tag legen um uns abzuheben und unseren Gästen Erlebnisse zu bieten, die uns besonders machen... **typisch Landhotel Voshövel eben ...**

... denn ein einzigartiges Erlebnis ist in der heutigen Zeit der Schlüssel zum Erfolg.

„Das Erlebnis unserer Gäste beeinflusst maßgeblich unseren Erfolg.“

Wie erreichen wir unsere Gäste – begeisterte Fans

Wir wollen, dass unsere Gäste zurückkommen und uns besuchen und noch mehr, dass sie uns weiterempfehlen. Erst dann dürfen wir zufrieden sein, denn dann wissen wir, dass wir mehr haben als nur einen Gast... wir haben einen "neuen Freund" und einen "begeisterten Fan"!

**Schließlich lieben wir, was wir tun.
Wir sind innovativ, leidenschaftlich und herzlich.**

Gäste sind auf der Suche nach Etwas, das über den Standard hinausgeht... Sie suchen nach


einem Grund, wiederkommen zu wollen... Etwas, wovon sie ihren Freunden und ihrer Familie begeistert erzählen können.

Wir müssen also Standardarbeitsabläufe immer wieder hinterfragen und uns darauf konzentrieren, unsere Arbeit außergewöhnlich und unvergesslich zu gestalten.

Wenn wir dies tun, dann sorgen wir dafür, dass unsere Gäste glücklich sind und sich in begeisterte Fans verwandeln!

*Wusstest Du,
dass 80 % aller Unternehmen denken,
sie bieten einen
aussergewöhnlichen Service,
während nur 8 % ihrer Kunden denken,
dass dies auch wirklich so ist?*

Erlebnis-Gipfel



Dieser **Erlebnis-Gipfel** zeigt Euch, worin wir den Unterschied zwischen **Standarderlebnissen** und **außergewöhnlichen, unvergesslichen Erlebnissen** sehen, die aus unseren Gästen begeisterte Fans machen.

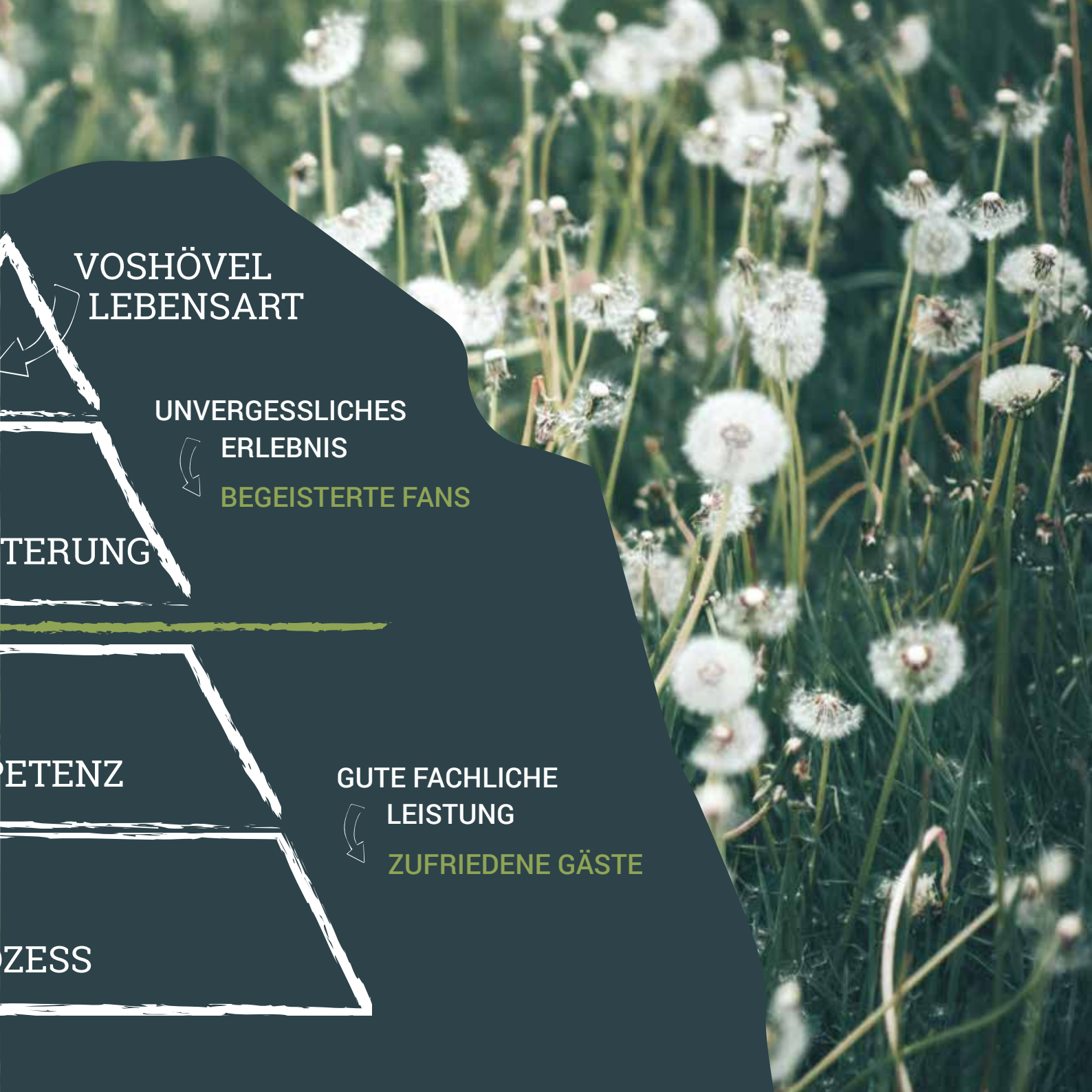
Gipfeler

BEGEIS

werde zum
Gipfelstürmer

KOMP

PRO



VOSHÖVEL
LEBENSART

UNVERGESSLICHES
ERLEBNIS

BEGEISTERTE FANS

TERUNG

ETENZ

GUTE FACHLICHE
LEISTUNG

ZUFRIEDENE GÄSTE

ZESS

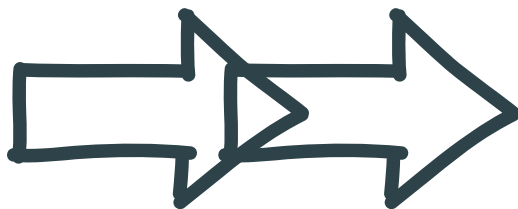
Wie erreichen wir unsere Gäste – wir denken neu! Wir denken rückwärts!

Im Mittelpunkt unserer Gedanken steht das einzigartige Gasterlebnis. Das ist, was wir brauchen, damit unsere Gäste begeisterte Fans werden. Wir überlegen also nicht: Welcher Gast passt zu meinem Verhalten? Sondern: Welches Verhalten passt zu meinem Gast?

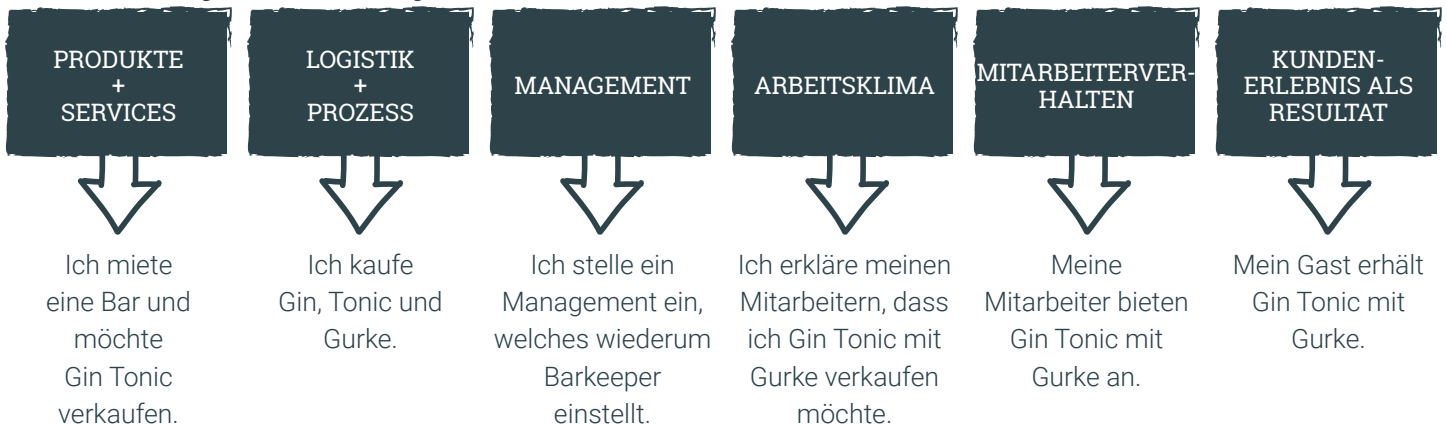
Wir nehmen das Gasterlebnis, das das Landhotel Voshövel ausmacht, als Ausgangspunkt und arbeiten uns zurück, um unser Verhalten, unser Arbeitsumfeld, unser Führungsverhalten und die Vorgänge zu beeinflussen, die zu diesem gewünschten Gasterlebnis führen.

Rückwärtsdenken funktioniert, weil das Gasterlebnis oberste Priorität hat.

Wir wollen Erlebnisse schaffen, die das, was unsere Gäste von uns erwarten, in jeglicher Hinsicht übertreffen. Erlebnisse, die dazu führen, dass unsere Gäste uns anderen weiterempfehlen. Und das ist genau das, was wir wollen: begeisterte Gäste, die immer wieder zu uns kommen und Freude mitbringen.

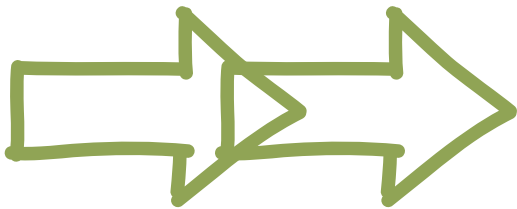


*traditionelles Denken // prozessorientiert
anhand Kathleens Gin-Beispiel*





Sei schlau
und denke rückwärts



*rückwärts Denken // erlebnisorientiert
anhand Kathleens Gin-Beispiel*

GEWÜNSCHTES
GAST-
ERLEBNIS

Mein Gast verlässt die Bar mit dem Gefühl, den besten Gin Tonic seines Lebens getrunken zu haben.

OPTIMALES
MITARBEITERVER-
HALTEN

Mein Mitarbeiter hat Bock drauf, seinen Gast zu überraschen und denkt sich eine Besonderheit aus.

MOTIVIERENDE
ARBEITSKULTUR

Wir erfinden weitere Getränke mit dem Besonderen Extra für die Bar.

FÜHRUNGS-
VERHALTEN

Mein Management lässt meinen Mitarbeiter Freiraum besonders zu sein und eigene Ideen zu entwickeln.

UMSETZUNG
+
PROZESS

Mein Mitarbeiter serviert Gin Tonic mit Gurke und einem selbstgebackenem Rosmarinkeks.

LÖSUNGEN
+
KONZEPTE

Ich besorge Rosmarinkekse oder jemanden der sie backen kann.

Unsere Voshövel-Lebensart

Der Kompass für die richtige Vorgehensweise

Um **Rückwärtsdenken** in unserem täglichen Leben zu verankern, haben wir ein Konzept ausgearbeitet. Das ist unser Kompass, der uns dabei hilft, uns auf Folgendes zu konzentrieren:



Warum stehen wir morgens auf ⇒ Lust auf (er)leben

Wer sind wir ⇒ großartige Gastgeber

Wie arbeiten wir ⇒ Liebe was Du tust // innovativ, leidenschaftlich, herzlich

Was erreichen wir ⇒ Das Voshövel-Feeling // Urlaub wie bei Freunden

KOMPASS



GASTGEFÜHL

ÜBERRASCHT

PUDELWOHL

GEBORGEN

VERSTANDEN

MITARBEITER-
VERHALTEN

sei
kreativ

sei
authentisch

sei
fürsorglich

sei
interessiert

ARBEITSKLIMA

frei

vertraut

familiär

engagiert

FÜHRUNGSSTIL

sei
inspirierend

sei
ehrlich

sei
fair

sei
ein Vorbild

WISS



unsere Lebensart – gewünschtes Gasterlebnis

Wir haben vier Erlebnisse definiert, die unsere Gäste bei uns erfahren sollen ...

⇒ Überrascht

Die unvergesslichsten Momente sind oft die, die wir nicht geplant haben. Überrascht unsere Gäste durch Euer ehrliches Engagement, dass es Ihnen bei uns wirklich gut geht. Wir möchten, dass sie sagen: „ich kann es kaum erwarten, den Leuten zuhause davon zu erzählen.“

⇒ Pudelwohl

Sich pudelwohl zu fühlen, bedeutet, sich sorgenfrei zu fühlen. Man kann gar nicht anders, als sich in der Atmosphäre des Landhotels wirklich wohl zu fühlen. Wir können unsere Gäste fast schon sagen hören: „es fühlt sich an, wie bei Freunden...“

⇒ Geborgen

Viele fühlen sich im Kreise der Familie geborgen. Wenn wir es schaffen, ein herzliches und familiäres Umfeld zu schaffen, dann verleiten wir unsere Gäste dazu, es sich mit einem Kissen bequem zu machen und eine Weile zu bleiben. Sich geborgen zu fühlen heißt: „HIER kann ich voll und ganz ICH sein...!“ so wie im Kreise der Familie.

⇒ Verstanden

Wir verstehen unsere Gäste und deren Sorgen und Wünsche WIRKLICH. Unsere Gäste müssen sich um nichts kümmern, denn wir verstehen, was sie brauchen, um sich bei uns wohl zu fühlen. Dafür müssen wir gut zuhören und auch mal zwischen den Zeilen lesen.

Aktivität

Es heißt, "pudelwohl" sei etwas, das sich nicht mit Worten beschreiben lässt. Es sei etwas, das man sehen und fühlen muss, um es zu verstehen.

Lasst uns doch versuchen, das "pudelwohl"-Gefühl bei uns einzufangen. Macht ein Selfie, das zeigt, wie sich "pudelwohl" für Euch anfühlt.



Die Gefühle zählen

Macht Euch bewusst, dass wir unsere Gäste
auf der Gefühlsebene ansprechen und
berühren müssen.

Nur so können wir Sie zu Freunden
werden lassen.



unsere Lebensart – gewünschte Verhaltensweise

Wir wollen unseren Gästen ein **besonderes** Erlebnis bieten. Was müssen wir dafür tun? Wie müssen wir uns dafür verhalten?

In unserer **Voshövel Lebensart** sind die Verhaltensweisen festgehalten, die jedes einzelne der gewünschten Gasterlebnisse zum Leben erwecken werden ...



⇒ sei kreativ

Clevere Füchse lassen Eintönigkeit und Routine hinter sich und sorgen für Frische und Innovation. Das bedeutet, das Überraschen zu einer Kunst zu machen, bei der die Gäste nicht wissen, wie ihnen geschieht!

Das tut der Fuchs: Wenn wir mitbekommen, dass unsere Gäste ihren Hochzeitstag bei uns feiern, warum begeistern wir Sie nicht mit einem Überraschungskuchen aus der Pâtisserie oder gratulieren persönlich mit ein paar Pralinen?

⇒ sei authentisch

Dabei geht es darum, treu zu sein – Euch selbst als Person und den Werten des Hotels, ... auf eine Art, die Euch ganz natürlich erscheint.

Das tut der Fuchs: Fragt den Gast beim Frühstück wie die Radtour war, die ihr ihm am Vortag empfohlen habt. Oder erkundigt Euch ob ihm das von Euch vorgeschlagene Museum auch so gefallen hat. Macht es persönlich und geht auf den Menschen ein, der gerade vor Euch steht.

⇒ sei fürsorglich

Sich wirklich um jemanden zu sorgen, hat mit Gefühlen zu tun. Menschen können an Eurer Aufmerksamkeit im Gespräch, am Augenkontakt und an aufmerksamen Gesten erkennen, ob Ihr Euch wirklich um sie sorgt.

Das tut der Fuchs: Für ein Zimmer ist ein Babybett bestellt. Du stellst alles dazu was einer jungen Familie das Leben erleichtert: Wasserkocher, Windel-eimer, Ohrstöpsel etc.

Oder: Eine ältere Dame findet den Weg zum Restaurant nicht. Nehmt sie ein Stück mit bis zu ihrem Platz und zeigt ihr damit, dass ihr für sie da seid.

⇒ sei interessiert

Wenn es um echtes Interesse geht, so ist es nicht mit ein paar Zusatzfragen getan. Man muss schon etwas tiefer gehen, um mit dem Gast eine authentische Verbindung aufzubauen. Wenn Ihr ein Gespräch beginnt und zu einem Thema nachfasst, fühlt es sich gleich viel authentischer an, wenn Ihr wirklich daran interessiert seid.

Das tut der Fuchs: Habt Ihr Euer gemeinsames Interesse an Wein entdeckt? Empfiehlt dem Gast eine Weinverkostung oder ein Weinspezialitäten-geschäft in der Nähe, der einen besonderen Jahrgangsw Wein führt, den Ihr gerne trinkt und auch Euren Gästen zu Hause anbietet. Vor allem aber erklärt ihm, warum Ihr den Wein so mögt, und er wird sofort das Gefühl haben, in ein Insidergeheimnis eingeweiht worden zu sein.

Prinzip verstanden?



*Nur Persönlichkeiten
bewegen die Welt,
niemals Prinzipien.*

Oscar Wilde

A group of people, mostly wearing white t-shirts, are standing in a circle outdoors. They are holding their hands together in the center, suggesting a team or community. The background is a bright, sunny outdoor setting with green grass. The overall mood is positive and collaborative.

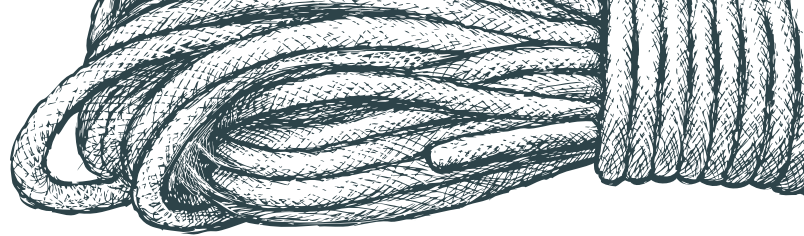
*Wir ziehen alle
an einem*

Stiva

unsere Lebensart – gewünschtes Arbeitsklima

Jemanden zu Gast zu haben bedeutet nicht nur, ihm eine Unterkunft zu bieten. Man muss dies auf eine leidenschaftliche und kreative Weise tun!

So etwas kommt nicht von alleine, sondern entwickelt sich in einem Umfeld, in dem jeder dieses Voshövel-Gefühl hat, besonders zu sein. In unserer **Voshövel Lebensart** sind die wichtigsten Eigenschaften festgehalten, die das gewünschte Arbeitsklima beschreiben ...



⇒ frei

Ihr seid frei, neue Dinge auszuprobieren, Fehler zu machen und Eure Teammitglieder um Rat zu fragen.

⇒ vertraut

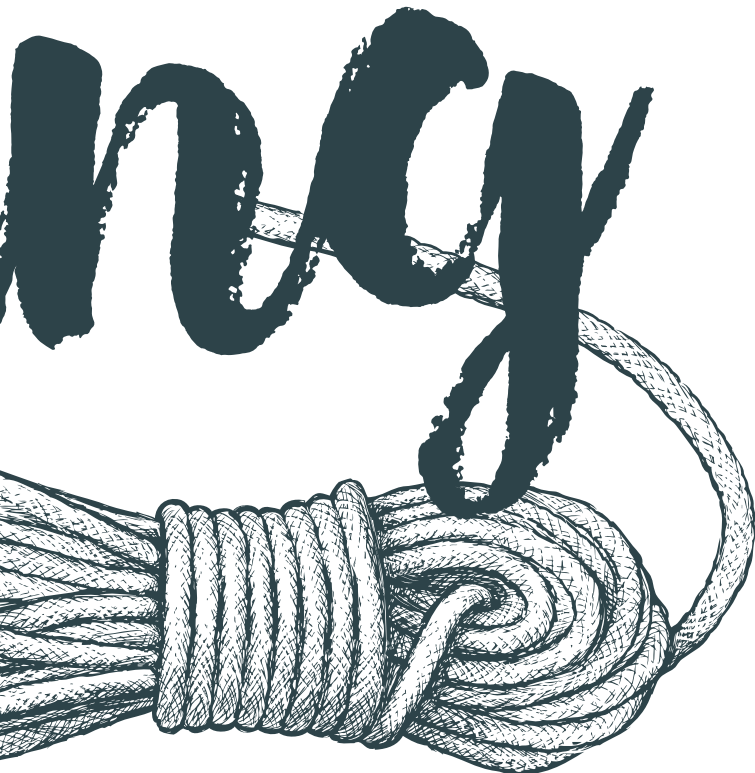
Wir schenken uns Vertrauen und können Hand in Hand arbeiten, weil wir uns aufeinander verlassen können.

⇒ familiär

Familiär heißt nicht (nur) "Friede-Freude-Eierkuchen". Natürlich gibt es auch mal Reibereien, aber der wichtige Unterschied dabei ist, dass wir uns immer wieder vertragen und dadurch unseren gegenseitigen Respekt füreinander und für die Meinungen anderer stärken und so miteinander wachsen können.

⇒ engagiert

Unser Job ist für uns nicht 08/15. Wir gehen mit Engagement die Extrameile, weil es uns Freude bringt, dass unser Gast sich bei uns verstanden fühlt. Wir sind jeden Tag gerne und motiviert für unsere Gäste und Kollegen da.



Authentische
Führungspersönlichkeiten
haben keine Angst davor,
ihre Gefühle oder ihre
Verletzlichkeit zu zeigen
und eine Beziehung zu ihren
Mitarbeitern aufzubauen

Kevin Kruse



unsere Lebensart – gewünschtes Führungsverhalten

Welches Führungsverhalten erwarten wir, damit im Landhotel Voshövel ein gutes Arbeitsklima herrscht? Dafür haben wir folgende Eigenschaften für unsere Führungskräfte definiert ...

⇒ sei inspirierend

Wir fördern das Voshövel Feeling indem wir Denkanstöße geben, andere Wege aufzeigen und um die Ecke denken. Unsere Mitarbeiter sollen sich bei uns entfalten können und frei fühlen, ihre Kreativität ausleben zu können.

⇒ sei ehrlich

Nur wenn man ehrlich zu einander ist, kann man vertrauen zueinander aufbauen. Wir geben ehrliches Feedback, weil uns wirklich etwas aneinander liegt und wir wollen, dass wir gemeinsam besser werden.

⇒ sei fair

Grundvoraussetzung für ein funktionierendes Team und Unternehmen ist Fairness. Das bedeutet, dass wir positiv und vorurteilsfrei miteinander umgehen. Wir bevorzugen oder benachteiligen niemanden, sondern verstehen uns als verlässliche Partner, die an einem Strang ziehen.

⇒ sei ein Vorbild

Wir gehen mit gutem Beispiel voran. Wir kennen den Weg und geben die Richtung vor. Vor allem in stressigen Situation bewahren wir Ruhe und unterstützen unser Team, sein Ziel zu erreichen. Wir erwarten nichts von unseren Mitarbeitern was wir selbst nicht auch tun würden!



A black and white photograph of two foxes in a field. The fox on the left is leaning its head against the fox on the right. A white circular graphic is overlaid on the top half of the image, containing text.

Seid Ihr bereit?

Lasst uns unsere Lebensart – "Lust auf (er)leben"
leben und das Voshövel Feeling und das gewünschte
Gasterlebnis zu einem ganz persönlichen Teil
unserer Kultur machen...
auf unsere eigene, einzigartige Weise!

Wie setzen wir unsere Lebensart um –

nach vorn schauen und aktiv werden

Dann wollen wir mal sehen, wie viel wir davon gleich in die Tat umsetzen können. Wähle eine Aufgabe, die Du gerade machst und die noch optimiert werden könnte, damit sie unserer Lebensart besser entspricht:

⇒ sei kreativ

Beispiel: Ich lege der Rechnung im Restaurant eine persönliche Notiz dazu, die sich auf ein Gespräch zwischen mir und dem Gast bezieht.

Was macht Ihr, um noch ein Stück **kreativer** zu sein?

⇒ sei authentisch

Beispiel: Wenn ich mich an der Rezeption mit Gästen unterhalte, komme ich um den Tresen herum, um die Barriere zwischen uns zu überwinden. Ich zeige meine Persönlichkeit, indem ich mich öffne und von mir erzähle oder persönliche Tipps gebe.

Was macht Ihr, um noch ein Stück **authentischer** zu sein?

⇒ sei fürsorglich

Beispiel: Ich Sorge mich um meine Gäste, und wenn ich die Enttäuschung spüre, weil kein Anwendungs-Termin mehr verfügbar ist, dann stelle ich sicher, ein Alternativ-Angebot zu machen, solange bis mein Gast wieder glücklich ist.

Was macht Ihr, um noch ein Stück **fürsorglicher** zu sein?

⇒ sei interessiert

Beispiel: Ich interessiere mich für die Begeisterung meiner Gäste für die heimische Kultur. Und ich gehe noch einen Schritt weiter, indem ich ihnen eine Liste mit lokalen Geheimtipps zusammenstelle, die nur die lokalen Bewohner kennen. So bekommen meine Gäste Insiderinfos, wann bei welcher Sehenswürdigkeit besonders wenig los ist oder welche Gerichte sie unbedingt probieren müssen.

Was macht Ihr, um noch ein Stück **interessierter** zu sein?





Landhotel Voshövel

Familie Klump . Am Voshövel 1 . 46514 Schermbeck
Telefon 02856 91400 . Telefax 02856 744 . E-Mail post@landhotel.de
www.landhotel.de