

Mitarbeiter turnen im Frühstücksraum

Ines Pietsch, Direktorin im Austria Classic Hotel Wien, fördert aktiv die Gesundheit ihrer Mitarbeiter und lädt zur Rücken-Fitschulung während der Arbeitszeit

Im familiengeführten Austria Classic Hotel Vienna, dem ehemaligen Hotel Nordbahn, das auf eine 175-jährige Geschichte zurückblickt, wurde ein Generationswechsel vollzogen. Ines Pietsch (30) tritt in die Fußstapfen ihres Vaters, der 36 Jahre lang das Hotel geführt hatte, und ist seit Jahresbeginn alleinige Geschäftsführerin. Die Nähe zum Messezentrum Wien beschert dem Hotel während der Woche oft eine 100-prozentige Auslastung.

„Wir haben Gäste, die seit zirka 25 Jahren regelmäßig zu uns kommen, somit einen Stammgästeanteil von

60 Prozent, eine Zimmerauslastung über das Jahr gesehen von 80 Prozent und erreichen einen durchschnittlichen Zimmerpreis von 90,- Euro“, erklärt die junge Hotel-Direktorin, die immer schon wusste, dass sie das Hotel einmal übernehmen möchte. Ihre Erfahrungen dafür hat sie in der Vier- und Fünf-Sterne Hotellerie in den Sales- und Marketingabteilungen gesammelt.



Ines Pietsch, fördert gezielt ihre Mitarbeiter

gefüllt werden“, weiß Ines Pietsch, die nur so vor neuen Ideen strotzt. Ein besonderes Anliegen sind ihr die Mitarbeiter und die Investition in diese, um die Qualität zu steigern. „Unsere Mitarbeiter müssen sich weiterbilden, wir schicken

sie in maßgeschneiderte Seminare wie etwa in die Hausdamen-Fortbildung. Ich habe ebenfalls daran teilgenommen und dabei gesehen, dass die Hausdamen wissbegierig waren, mit Kolleginnen anderer Hotels ihre Erfahrungen rund um Reinigungsdetails austauschten und auch privat noch in Kontakt stehen. Reinigen ist eine Wissenschaft“, sagt Pietsch. Die Rezeptionisten sind „Vienna Experts“, speziell geschult, um kompetente Auskünfte, betreffend Kunst- und Kulturangeboten in Wien geben zu können. „Wir haben eine Kulturmappe an der Rezeption aufgelegt, die regelmäßig aktualisiert wird. Bei uns muss sich der Gast noch immer den Schlüssel an der Rezeption holen und ihn wieder abgeben. Diese Tradition möchte ich auch



Einmal pro Woche wird während der Arbeitszeit im Frühstücksraum geturnt

gar nicht aufgeben, weil nur so können wir mit dem Gast Kontakt halten“, meint Pietsch und ergänzt: „Wir sind ein traditionelles Hotel, das modern geführt wird, und ich überrasche meine Gäste lieber mit einem guten Drei-Sterne-Konzept, das er wie vier Sterne empfindet.“ Ein weiteres Anliegen ist Ines Pietsch die Gesundheit ihrer Mitarbeiter, die sie auch fördert. „Einmal pro Woche, am Mittwoch um 13.30 Uhr, verwandelt sich der Frühstücksraum in einen Gymnastikraum. Das Trainingsprogramm heißt Rücken-Fit, an dem während der Arbeitszeit

von der Hausdame bis zum Haus-techniker alle teilnehmen können“, so Pietsch. Aber auch die Jugend liegt ihr am Herzen, daher unterstützt sie die Tourismusschüler aktiv bei Projektarbeiten und lädt sie zu mehrtägigen Schnuppertagen in ihr Hotel ein, wo sie in Service, Etage oder Rezeption aktiv mithelfen dürfen. „Wir haben sehr viele Jugendliche, die touristische Berufe interessieren, sich ausbilden lassen, aber nicht dabei bleiben. Vielleicht kann ich damit 14-jährige Schüler motivieren, im Gewerbe zu bleiben.“

IRENE STELZMÜLLER

GEZIELTE FORTBILDUNG

„Dabei habe ich gelernt, wie man mit Reisebüros zusammenarbeitet und eine Partnerschaft aufbaut. Dies möchte ich nun im Drei-Sterne-„Austria Classic Hotel Wien“ einfließen lassen und so neue Märkte, insbesondere in Osteuropa, erschließen. Wir sind auf zehn bekannten Buchungsportalen zu finden, und 15 Prozent der Buchungen erhalten wir ausschließlich über diese Angebotsplattform. Über Web 2.0 beziehungsweise Facebook möchten wir den Kontakt zu unseren Kunden aufbauen und Feedback erhalten, weil in der heutigen Zeit praktisch keine Gästefragebögen mehr aus-

