

10. rhw-Symposium in München: Hauswirtschaft trifft Housekeeping

09.07.2008, 15:19 | Wissenschaft, Forschung, Bildung

Pressemitteilung von: *Verlag Neuer Merkur GmbH*

Presseagentur: *Magical Media GmbH*



Das Ambiente im Schlossgarten regte den Austausch zwischen den 260 Teilnehmern beim 10. rhw-Symposium an

Das 10. rhw-Symposium in München lockte am 20. Juni 2008 über 260 Teilnehmer aus fünf Staaten Europas nach München. Im zauberhaften Ambiente des Kardinal Wendel Hauses am Schloss Suresnes zeigten sechs Referenten, wie sich die Hauswirtschaft noch besser präsentieren kann und dass das Servicedenken der Hotellerie viel Potenzial offenbart.

Das Abenteuer Housekeeping beginnt – nicht nur in Spitzenhotels – mit dem Abenteuer Kommunikation. „Hotelflüsterin“ Tia Vassiliou gab beim 10. rhw-Symposium der Zeitschrift „rhw management“ wichtige Hinweise, wie man mit Kunden umgehen kann und stellte klar: „Ein Lächeln erreicht jeden, wenn Sie wissen, dass Emotionen 70 bis 90 Prozent einer Botschaft ausmachen.“ Natürlich ist nicht jeder Tag automatisch gelungen, doch könne man sich durch Technik eine Art äußere Teflonbeschichtung zulegen, an der Ärger zunächst einmal abperlen kann und negative Gefühle in eine andere Wortwahl umformuliert werden können.

„Es bedarf eines gewissen Aufwands, um diese Technik zu erlernen“, sagte die gebürtige Griechin – wobei das Vier-Ohren-Modell des Psychologen Prof. Dr. Friedemann Schulz von Thun eine der besten Methoden sei, die vier verschiedenen Aspekte einer Aussage (Beziehungsebene, Sachebene, Selbstoffenbarung und Appell) auseinanderzuhalten.

Tia Vassiliou nannte weiterhin die wirklich bedeutsamen Faktoren in der Arbeitswelt, die Personalchefs heute fordern und die in einer aktuellen Umfrage herauskristallisiert wurden:

Die Top 5 der Wünsche von Personalchefs an ihre Mitarbeiter

1. Kommunikation/Kooperation
2. Problemlösung/Kreativität
3. Selbstständigkeit und Leistungsbereitschaft
4. Verantwortung (also: kein anderer ist Schuld)
5. Konflikt- und Konsensfähigkeit

Zum letzten Punkt gab Frau Vassiliou einen entscheidenden Tipp: „Bitte setzen Sie keine Denkmäler für vergangene Konflikte, das hilft niemandem weiter.“

Marketing – Bilder sagen mehr als Worte!

Wenn Ralf Klöber auftritt, wie beim 10. rhw-Symposium, dann gibt es meist eindrücklich viel zu erleben: da klappert Geschirr auf der Bühne oder es wird bildhaft demonstriert, doch bitte auf Klebeband zu verzichten, wenn es um eine Präsentation der Einrichtung geht.

Dass bei Marketing und Präsentation noch Einiges im Argen liegt, machte der Referent zum Beispiel daran fest, dass teilweise Texte für Katzenfutter besser klingen als manche Speisekarte im Seniorenheim. „Machen Sie Fotos von Ihrer Arbeit und Ihren Erfolgen und stellen Sie diese ins Netz oder hängen die Bilder an ein schwarzes Brett, wenn Sie wahrgenommen werden möchten“, empfahl Ralf Klöber vom Beratungsunternehmen KlöberKassel. „Ich würde meinen Mitarbeitern als Erstes eine Digitalkamera zur Verfügung stellen, damit die Besucher des Heimes schon im Eingangsbereich erleben können, was hier geleistet wird – und Bilder sagen mehr als tausend Worte.“

Patientenhoteles: Roomservice statt Krankenschwester?

Marie-Luise Müller, Geschäftsführerin der Deutsche Patientenhotel GmbH, stellte in München vor, wie es ist, wenn sich die Branchen Krankenhaus und Hotellerie treffen. „Derzeit kostet eine reine Übernachtung im Krankenhaus rund 120 Euro – Sie können aber den Standard auf ein Vier- oder Fünf-Sterne-Haus erhöhen und dafür werden pro Patient und Nacht nur 70 bis 90 Euro fällig“. Wie das gelingt? Durch Umstrukturierungen: „Es geht gar nicht so sehr um ein neues Gebäude, sondern um einen anderen Anspruch an Qualität und Service.“ Besonders im Blickpunkt liegen weibliche Patientinnen als Zielgruppe und dies spiegeln die guten Erfahrungen mit Patientenhotels bei Brustzentren wider, wie sie in Skandinavien gemacht wurden. „Servieren statt verteilen“ lautet dann auch eine Schlüsselbotschaft von M. Luise Müller für die Zukunft der Krankenhäuser, die nicht besonders gut aussieht, denn von heute 2.200 Krankenhäusern wird es in zehn Jahren nur noch rund 1.500 geben, so Prognosen. Patienten einen zusätzlichen Service zu bieten, könne demnach helfen, die Zukunft zu sichern.

In weiteren Vorträgen erfuhren die Teilnehmer außerdem noch mehr zum Thema „Frontcooking“ im Seniorenheim, zu Farbwahl und Ambiente sowie zum richtigen Auftritt mit Stil und Souveränität. Sehr gut wurde auch das Jubiläums-Rahmenprogramm angenommen – ob Musicalbesuch, Fußball-EM-Übertragung im Wirtshaus mit den rhw-Referenten oder ein geführter Blick hinter die Kulissen der großen Luxushotels in München – über 90 Personen nahmen dieses Angebot an und lernten beispielsweise, wie wichtig für die Hotellerie der Gesundheitstourismus mit arabischen Gästen

geworden ist, die in den Sommermonaten „zur Abkühlung“ ins grüne Deutschland kommen.

Bitte Termine vormerken:

Das 11. rhw-Symposium 2009 wird auch im kommenden Jahr wieder in München im Kardinal-Wendel-Haus am Freitag, den 26. Juni 2009, stattfinden. Ebenso steht der Termin für eine weitere rhw-Veranstaltung fest: Am Freitag, den 31.10.2008 findet im Congress Centrum Hannover das 6. rhw-Hygieneforum statt. Erstmals konnte als Referent PD Dr. Andreas Schwarzkopf gewonnen werden, der die Rolle der Hauswirtschaft beim Ausbruchmanagement schildern wird. Außerdem zeigt Prof. Dr. Volker Peinelt, wie man die zehn größten Fehler in der Großküche eindämmen kann. Nicht zuletzt wollen am Nachmittag Martin Lutz, Dr. Dieter Bödeker, Sabine Rose Mück und Sascha Kühnau direkt umsetzbare Beispiele für die Hygienepraxis vorstellen. Eine Information über das gesamte Programm und die Anmeldung ist ab sofort möglich unter www.muenchner-business-akademie.de.

Portrait

Die Verlag Neuer Merkur GmbH mit Sitz in München publiziert vorwiegend Fachzeitschriften sowie Fachbücher und agiert seit über 50 Jahren erfolgreich im Markt. Mit „rhw management - rationelle hauswirtschaft“ bringt der Verlag die meistgelesene Fachzeitschrift für Führungskräfte in der Hauswirtschaft heraus.

News-ID: 225619 • Views: 2480 (Stand: 19.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/225619/10-rhw-Symposium-in-Muenchen-Hauswirtschaft-trifft-Housekeeping.html>