

Einfluss der heterogenen Gästesegmente auf Mitarbeitenden und andere Gäste

Case: Park-Hotel am Rhein

Marion Härry, Yasmin Nakbi & Salome Rolli

Inhalt



Effekte der heterogenen Gästegruppen auf das Unternehmen



Effekte der heterogenen Gästegruppen auf die Mitarbeitenden



Fazit



Handlungsempfehlungen

Gästegruppen

**Residenz-
und Kurgäste**

**Business-
gäste**

**Seminar-
gäste**

25.05.2021

Feriengäste

Hochschule Luzern

**Begleit-
personen
von Reha
Patienten**

3

Chancen für das Park-Hotel

Angebots-palette

Gäste erhalten rundum Paket

Ressourcen-nutzung

Ressourcen können allgemein effizienter genutzt werden.

Angebots-bereiche

Verschiedene Angebotsbereiche sprechen unterschiedliche Zielgruppen an.

Mehrere Gästegruppen

Das Hotel ist nicht nur auf eine Gästegruppe angewiesen.

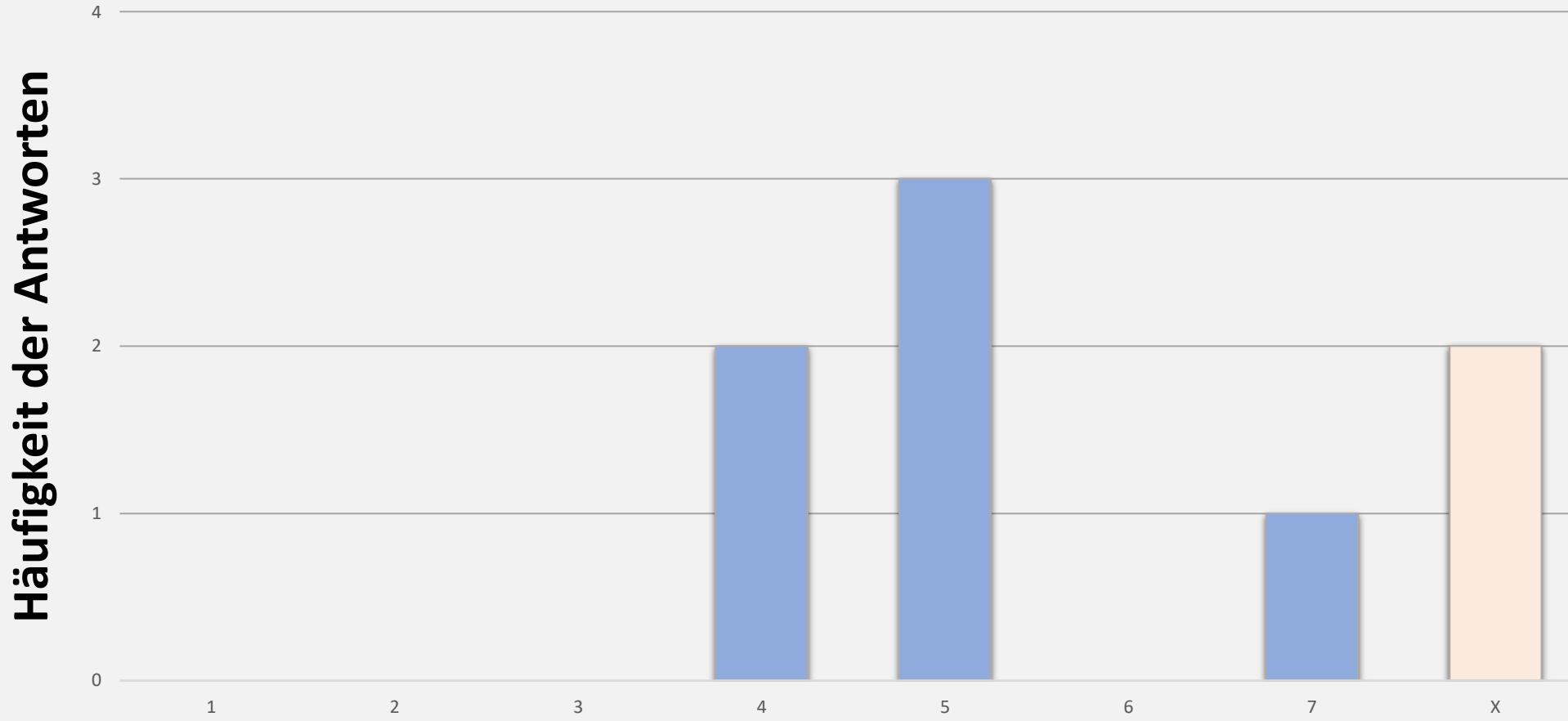
Herausforderungen für das Park-Hotel

Unterschiedliche Gästebedürfnisse

Gäste Kommunikation

Hotel Atmosphäre

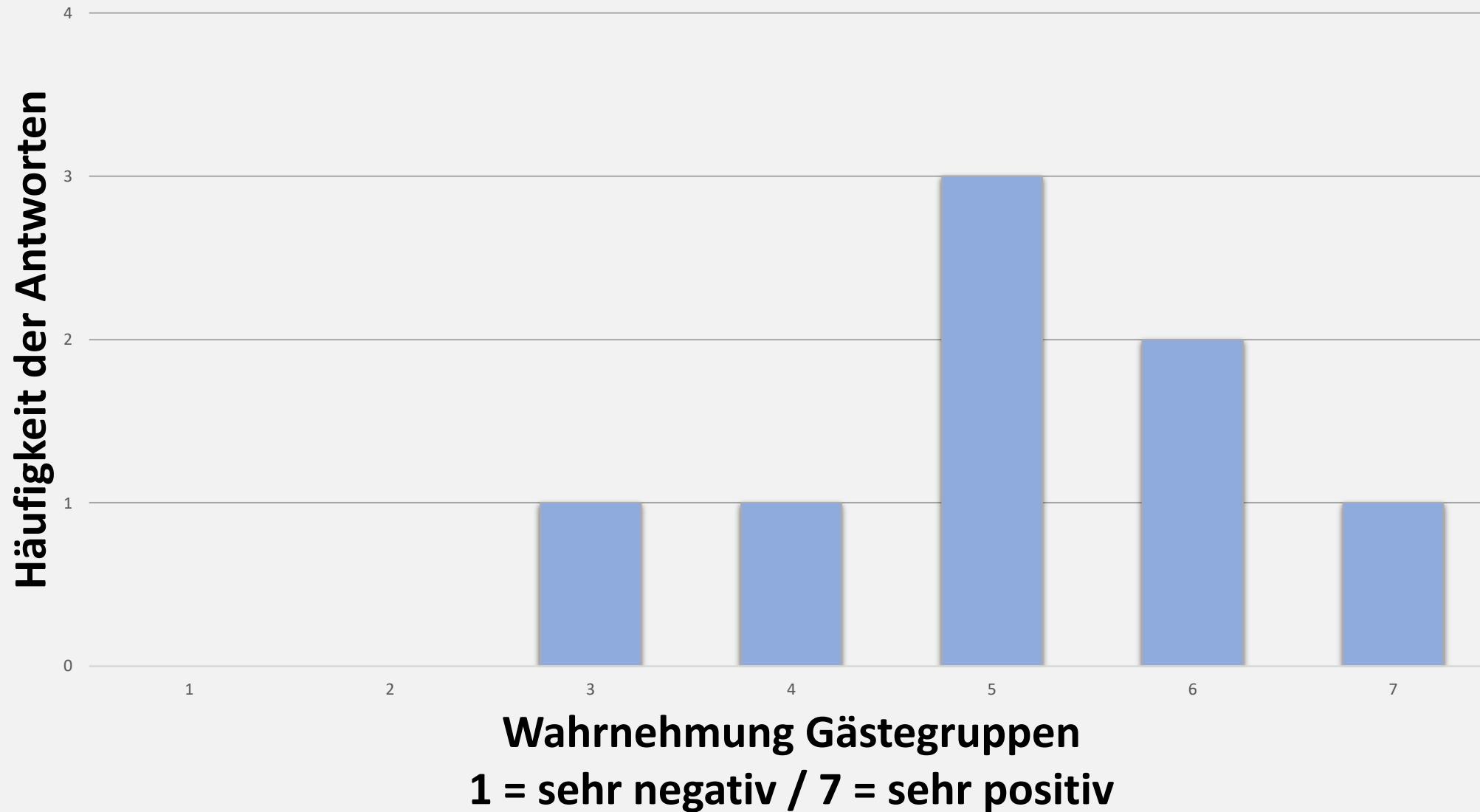
Umgang der Gäste untereinander



Umgang der Gäste untereinander

1 = problematisch / 7 = bereichernd / X = Enthalungen

Wahrnehmung der Arbeit mit versch. Gästegruppen



Positive Einflüsse auf die Mitarbeitenden

-  Abwechslungsreiche Arbeiten und neue Herausforderungen
-  Unterschiedliche Begegnungen und persönliche Interaktionen
-  Persönlichere und familiäre Atmosphäre durch die längeren Aufenthalte der Residenz- und Reha Gäste

Herausforderungen auf die Mitarbeitenden



Verschiedene Gästebedürfnisse können Konflikte verursachen



Individuelle Bedürfnisse der Gästegruppen erkennen und
gerecht werden



Ständig Umgeben von Menschen mit Krankheiten und
Auseinandersetzen von Todesfällen der Residenzgäste



Interne Kommunikation

Fazit

Vereinzelte Konflikte unter Gästegruppen

Wertschätzende Mitarbeitende sowie abwechslungsreicher Arbeitsalltag

Harmonisches Aufeinandertreffen heterogener Gästegruppen

Verbesserungspotenzial
Externe und Interne Kommunikation

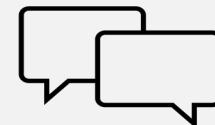
Handlungsempfehlungen



>

KOMMUNIKATION EXTERN

01



>

KOMMUNIKATION INTERN

02



>

TRENNUNG DER GÄSTEGRUPPEN

03