

Einfluss der heterogenen Gästesegmente auf Mitarbeitenden und andere Gäste

Case: Park-Hotel am Rhein

Marion Härri, Yasmin Nakbi & Salome Rolli

Inhalt

- 1 Effekte der heterogenen Gästegruppen auf das Unternehmen
- 2 Effekte der heterogenen Gästegruppen auf die Mitarbeitenden
- 3 Fazit
- 4 Handlungsempfehlungen

Gästegruppen

**Residenz-
und Kurgäste**

**Business-
gäste**

**Seminar-
gäste**

Feriengäste

**Begleit-
personen
von Reha
Patienten**

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.

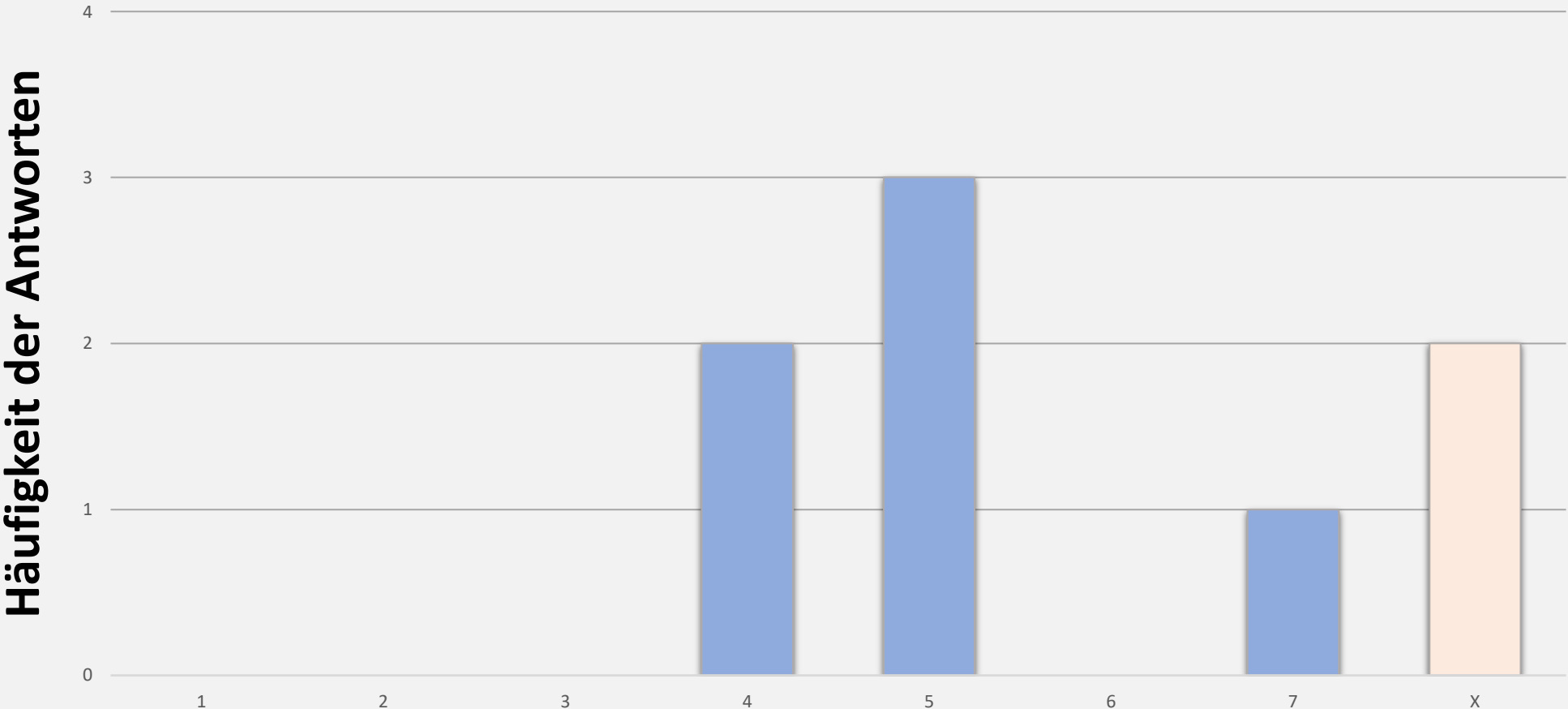
Herausforderungen für das Park-Hotel

Unterschiedliche Gästebedürfnisse

Gäste Kommunikation

Hotel Atmosphäre

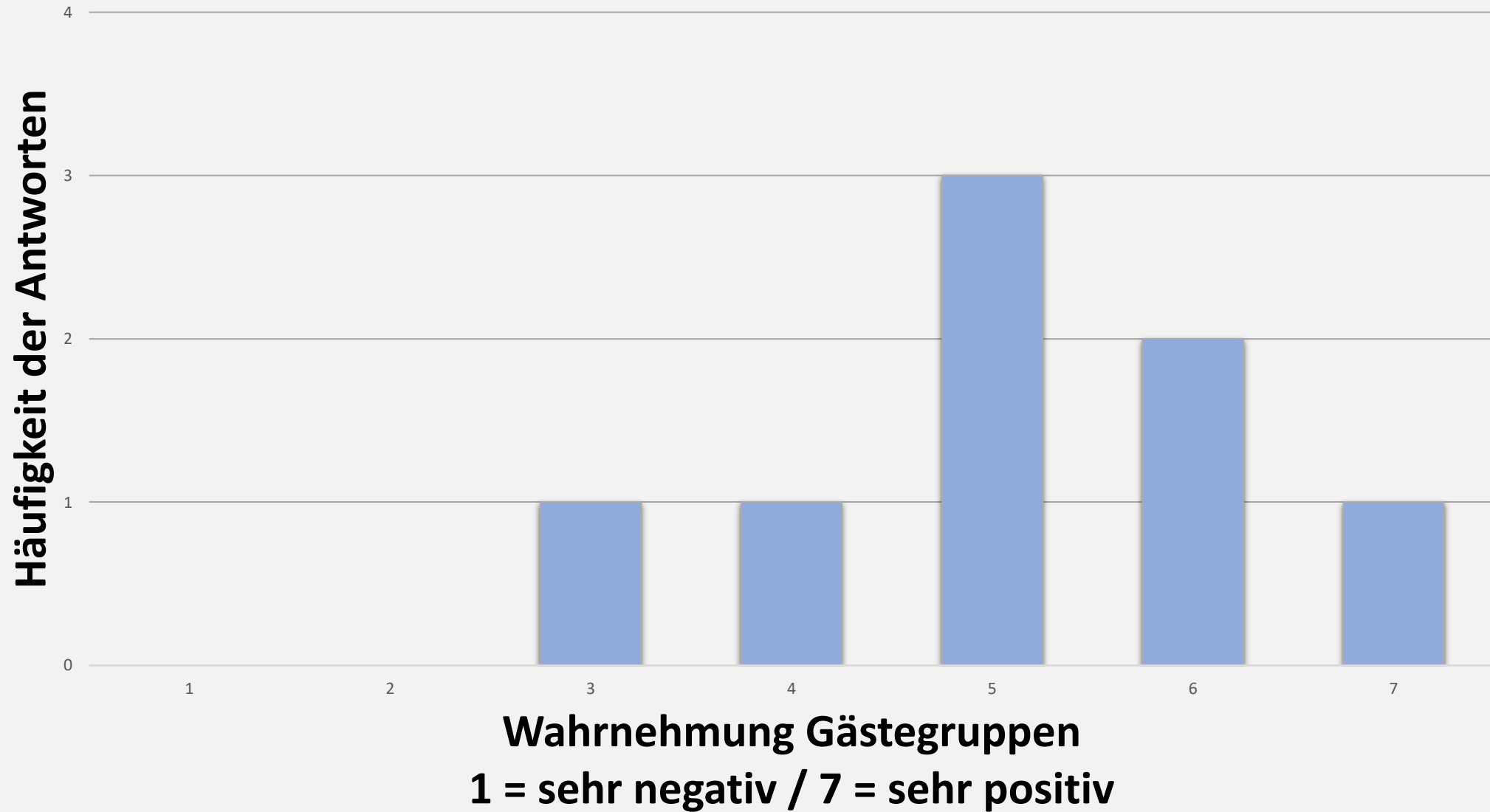
Umgang der Gäste untereinander



Umgang der Gäste untereinander

1 = problematisch / 7 = bereichernd / X = Enthaltungen

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

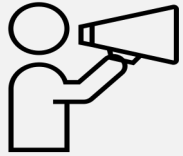
**Vereinzelte
Konflikte
unter
Gästegruppen**

**Wertschätzende
Mitarbeitende sowie
abwechslungs-
reicher
Arbeitsalltag**

**Harmonisches
Aufeinandertreffen
heterogener
Gästegruppen**

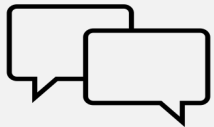
**Verbesserungs-
potenzial
Externe und
Interne
Kommunikation**

Handlungsempfehlungen



KOMMUNIKATION EXTERN

01



KOMMUNIKATION INTERN

02



TRENNUNG DER GÄSTEGRUPPEN

03