

Erfolgsfaktor Mitarbeiter als Markenbotschafter im Tourismusbetrieb

Erfahrungen aus der Praxis

DIE BERATERINNEN

Mag.^a Claudia Muigg, MSc

Seefeld, September 2017













DIEBERATERINNEN





Werbeversprechen

DIEBERATERINNEN



Wir sind ...

DIE BERATERINNEN

DIE BERATERINNEN sind in der systemischen Organisations- und Personalentwicklung in folgenden Bereichen tätig:

Organisationsentwicklung

Begleitung von Organisationen in
Wachstums- und Veränderungsprozessen

Schwerpunkt betriebliches Gesundheitsmanagement



Personalmanagement und Personalentwicklung

Coaching und Supervision

**Workshops, Trainings
und Seminare**

Mit „**Erfolgsfaktor Mitarbeiter als Markenbotschafter**“ wurde 2015 das erste Dienstleistungsprojekt mit einer **Innovationsförderung** vom Land Tirol bedacht.

In Kooperation mit



FORWARD >



🔍 +43 5246 6522 - Info@postho

PostHotel
ACHENKIRCH

RESORT SCHÖNHEIT & GESUNDHEIT ROMANTIK SPORT ZIMMER & PREISE



7000QM SPA-BEREICH





Top Hotel am Achensee in Tirol

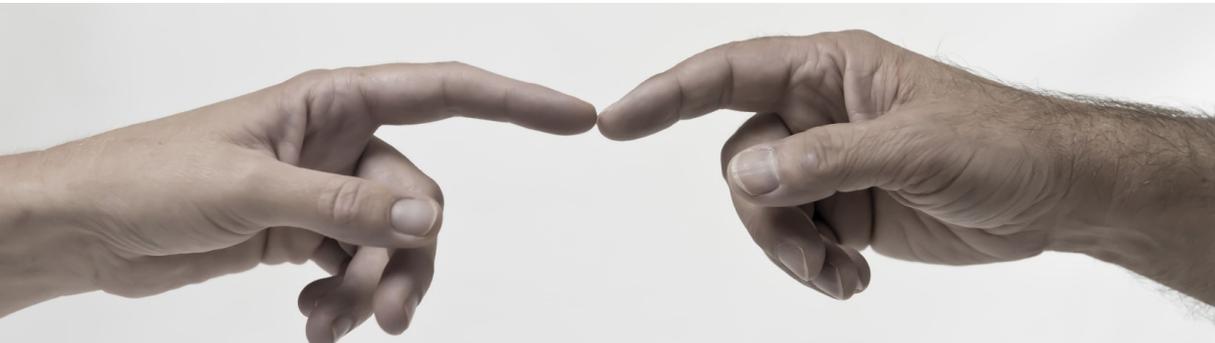
AUSGEZEICHNETE QUALITÄT POSTHOTEL ACHENKIRCH



Grundannahmen

DIEBERSTERINNEN

- **Bewertungen** Tourismus sind **negativ**
- **Top-Mitarbeiter** im Tourismus sind **schwer** zu finden / **halten**
 - **Markenversprechen** ist massiv **aufgeladen**
- **Positionierung** als besonderes Hotel ist gefragt
 - Verknüpfung **internal** und **external branding** **macht Sinn**



MitarbeiterInnen als Markenbotschafter

DIEBERATERINNEN



*Mitarbeiter ohne Begeisterung und
Leidenschaft sind wie
Autos ohne Motor.*

MitarbeiterInnen als Markenbotschafter

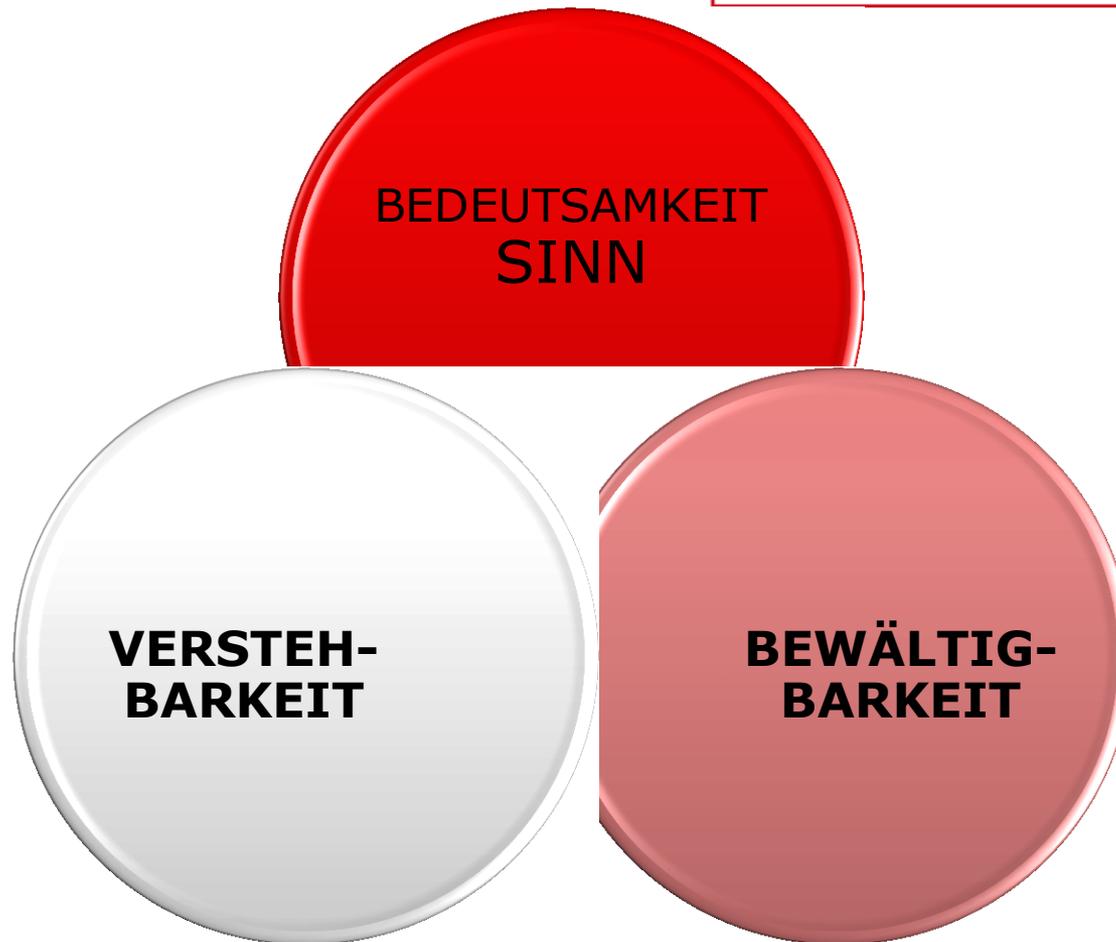
DIEBERATERINNEN

Laut einer Studie von Henkel wird der **MARKENERFOLG** eines Unternehmens zu **63,5 %** durch **massenmediale Einflüsse** **UND** zu **31,5 %** durch markenspezifisches **Verhalten der MitarbeiterInnen** geprägt.



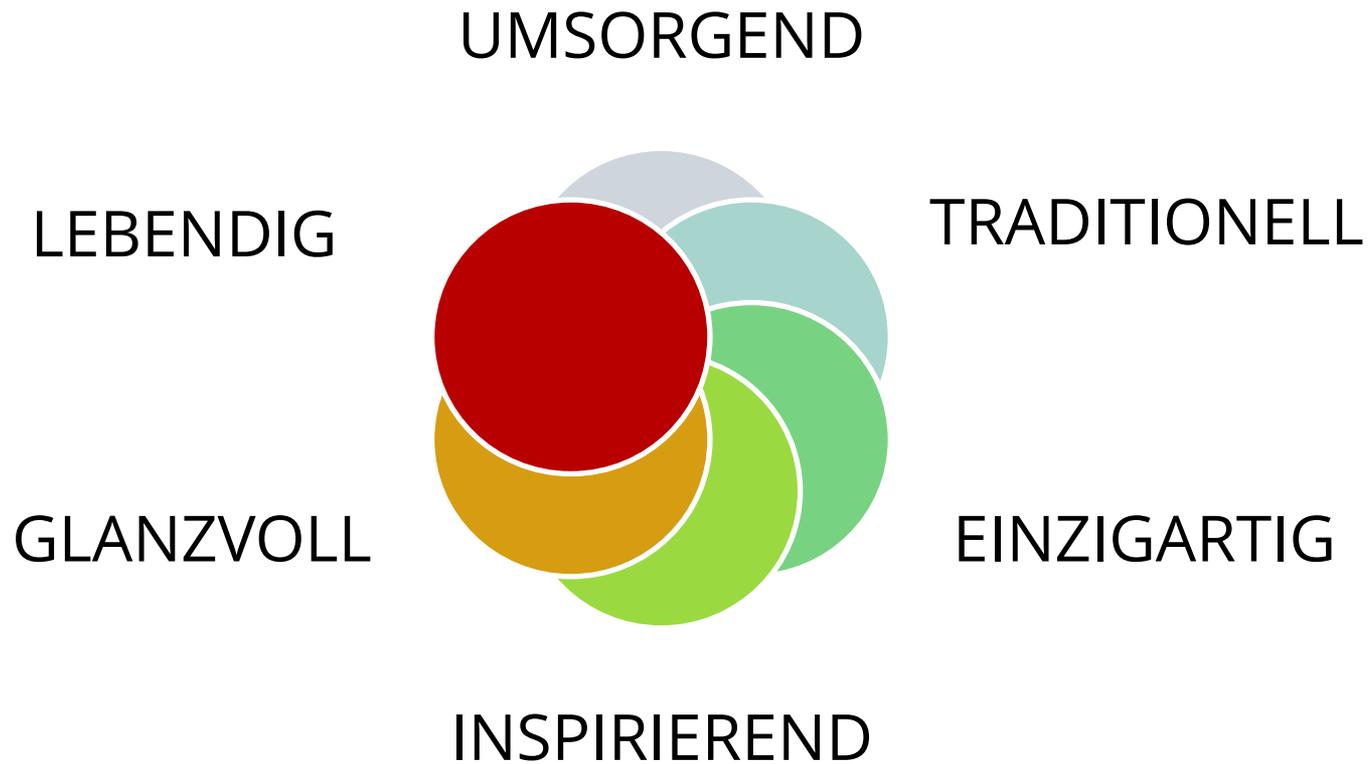
sense of coherence

DIEBERATERINNEN



Markenkernwerte

DIEBERATERINNEN



Markenkernwerte

KENNEN UND VERSTEHEN

Was steckt hinter den **Markenkernwerten**?

Welche Bedeutung haben sie für mich & meine **Arbeit**?

Wie kann ich das **vermitteln**?



Marken Identität

DIEBERATERINNEN

KENNEN UND VERSTEHEN

Wer **sind wir** (*wirklich*)?

Was macht uns **besonders**?

Woran merkt man diesen **Unterschied**?



DIEBERATERINNEN



designed by  freepik.com

**Jeder
Mitarbeiter ist
PRESSESPRECHER**

Gelebte Marken Identität

DIEBERATERINNEN

VERSTEHEN durch ERLEBEN

Wie nehme ich **Erholung** und **Entspannung** in unserem Betrieb wahr?

Wie **fühlt** es sich an, sich auf den „**Weg zu sich selbst**“ zu machen?

Und was bedeutet für mich „**Wohlbefinden auf allen Ebenen**“?



... in der Praxis gelingt das mit ...

DIEBERATERINNEN

- **Schnitzeljagd** durch das Haus
Meine Reise zum ICH auf allen **Sinnesebenen**
sehen, **hören**, riechen, **schmecken**, spüren;



auch als multimediale
Erlebnistour

DIEBERATERINNEN

Öffentliche Bounds

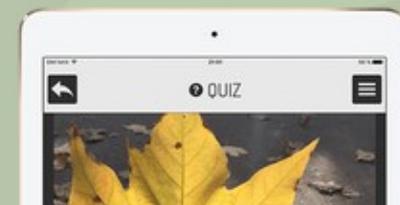
Bound erstellen

Nicht eingeloggt

Actionbound

Geschichte kreativ erkunden

Gestalte mobile Abenteuer und interaktive Guides für
Smartphones und Tablets





DIEBERATERINNEN

MSS | MULTI-SENSORY SCULPTING ®

- Menschen erleben Marken **mit allen Sinnen – multisensorisch.**
- Diese Eindrücke sind auf einer **nicht-bewussten Ebene** gespeichert.
- MSS erlaubt es **abstrakte Konzepte zu verstehen**, die mehrdeutig und schwierig zu verbalisieren sind.
- Mit **Multi-Sensory Sculpting ®** kann dieses **Wissen wieder abgerufen** werden.

MSS Materialien

DIEBERATERINNEN



DIEBERATERINNEN



DIEBERATERINNEN



designed by  freepik.com

Jeder
Mitarbeiter ist
PRESSESPRECHER
INTERN

Internes Microblogging

DIEBERATERINNEN

Mischung aus Schwarzen **Brett** und **Flurfunk**



*Jeder kann selbst posten, mithören, weiterleiten,
kommentieren...*

... in der Praxis gelingt das mit ...

DIEBERATERINNEN

WhatsApp Gruppe statt *Menübesprechung*



Interne Microtrainings

DIEBERATERINNEN

von MitarbeiterInnen für MitarbeiterInnen - **hauseigene Impulse** und **Microtrainings**

- praktische **körperliche** und **mentale Entspannungstechniken** für und im Alltag z.B. **Kraftplätze** im Hotel
- Einführung in **Yoga**, Tanzen, **Reiten**, Golf
- richtig **Hummer** knacken
- **vegane** Küche für Alle
- **Wald-** und **Wiesenführung**



Gelebte Marken Identität

DIEBERATERINNEN

VERSTEHEN durch ERLEBEN



um den Gast **authentisch vermitteln** zu können.

**Es ist nicht genug,
es zu wissen,
wir müssen es auch
anwenden!**

**Es ist nicht genug,
es zu wollen,
wir müssen es auch tun!**



Kontakt

DIEBERATERINNEN

DIE BERATERINNEN

Mag.(FH) Claudia Muigg, MSc

Fallmerayerstrasse 6/4
6020 Innsbruck



www.dieberaterinnen.com | claudia.muigg@dieberaterinnen.com | +43 650 2834562
