

FUNKTIONIERT DEIN HOTEL ODER FUNKTIONIERST NUR DU?

Der Hotel-Struktur-Check für familiengeführte Ferienhotels

40 Fragen. 5 entscheidende Bereiche. Konkrete Impulse für mehr Klarheit, Entlastung und Verlässlichkeit im Hotelalltag.

Für wen ist dieser Check gedacht?

Für Eigentümerinnen und Eigentümer, Direktorinnen und Direktoren sowie Führungskräfte, die nicht nur jeden Tag Probleme lösen möchten, sondern einen Betrieb schaffen wollen, der auch ohne permanentes Eingreifen zuverlässig funktioniert.

STRUKTURREICH by Bianka Bitter

Hotelberatung für Struktur, Führung und Verkauf

Ein Hotel kann gut laufen und trotzdem zu viel Kraft kosten

Volle Zimmer, zufriedene Gäste und ein engagiertes Team sind noch kein Beweis für stabile Strukturen. Viele Hotels funktionieren vor allem deshalb, weil Eigentümer, Direktion oder einzelne Schlüsselpersonen täglich auffangen, erinnern, kontrollieren und improvisieren.

Nach außen wirkt der Betrieb erfolgreich. Intern bleibt jedoch kaum Zeit für Führung, Entwicklung oder strategische Entscheidungen. Sobald jemand ausfällt, die Auslastung steigt oder eine Veränderung ansteht, werden die Schwachstellen sichtbar.

Die entscheidende Frage

Was würde in deinem Hotel nicht mehr zuverlässig funktionieren, wenn du für zwei Wochen nicht erreichbar wärst?

Dieser Check hilft dir, nicht nur einzelne Symptome zu betrachten, sondern die Muster dahinter zu erkennen. Antworte so, wie der Alltag tatsächlich aussieht. Nicht so, wie Abläufe einmal geplant wurden oder im Handbuch stehen.

So nutzt du den Check

- Plane dir 30 bis 45 ungestörte Minuten ein.
- Bewerte jede Aussage spontan und ehrlich auf einer Skala von 1 bis 4.
- Beziehe deine Antwort auf die letzten acht bis zwölf Wochen.
- Notiere Beispiele. Gerade konkrete Situationen zeigen, wo der größte Hebel liegt.
- Wiederhole den Check später gemeinsam mit deinen Führungskräften. Unterschiedliche Bewertungen sind wertvolle Hinweise, keine Fehler.

Die Bewertungsskala

1 · Trifft nicht zu	Es gibt keine klare Regelung oder sie wird im Alltag kaum gelebt.
2 · Trifft selten zu	Ein Ansatz ist vorhanden, funktioniert aber nur teilweise oder abhängig von einzelnen Personen.
3 · Trifft meistens zu	Der Ablauf ist grundsätzlich stabil. Es gibt jedoch wiederkehrende Ausnahmen oder Unklarheiten.
4 · Trifft vollständig zu	Der Ablauf ist klar, bekannt, praxistauglich und funktioniert auch unter Druck.

01 Führung und Verantwortung

Gute Führung zeigt sich nicht daran, wie viele Entscheidungen bei dir landen. Sie zeigt sich daran, ob die richtigen Personen Verantwortung übernehmen können, wollen und dürfen.

Bewerte den gelebten Alltag

Aussage	1	2	3	4
Für jede wiederkehrende Aufgabe ist eindeutig geklärt, wer die Verantwortung trägt.	☐	☐	☐	☐
Unsere Führungskräfte kennen ihren Entscheidungsspielraum und nutzen ihn selbstständig.	☐	☐	☐	☐
Mitarbeitende wissen, mit welchem Thema sie sich an wen wenden müssen.	☐	☐	☐	☐
Entscheidungen werden dort getroffen, wo die nötigen Informationen vorhanden sind, nicht automatisch bei der Hotelleitung.	☐	☐	☐	☐
Führungskräfte führen regelmäßig strukturierte Gespräche mit ihren Mitarbeitenden.	☐	☐	☐	☐
Fehler und Abweichungen werden angesprochen, ohne dass Konflikte dauerhaft vermieden oder nach oben weitergereicht werden.	☐	☐	☐	☐
Vertretungen sind so geregelt, dass Urlaub oder Krankheit nicht sofort zu Informationsverlust und Chaos führen.	☐	☐	☐	☐
Die Hotelleitung hat jede Woche geschützte Zeit für Führung und strategische Themen.	☐	☐	☐	☐

Deine Auswertung für diesen Bereich

Erreichte Punkte: _____ von 32 Punkten

25–32	Stabil. Die Grundlagen sind vorhanden. Prüfe dennoch, ob sie auch bei hoher Auslastung und Abwesenheiten tragen.
17–24	Anfällig. Vieles funktioniert, hängt aber vermutlich von einzelnen Personen oder täglichem Nachsteuern ab.
8–16	Akuter Hebel. Hier entstehen wahrscheinlich regelmäßig Zeitverlust, Rückfragen, Unzufriedenheit oder Umsatzverluste.

Realitätscheck: Führung und Verantwortung

Nimm dir für diese Fragen kurz Zeit. Die Beispiele hinter deiner Bewertung sind oft aussagekräftiger als die Punktzahl selbst.

Bei welchen drei Entscheidungen hörst du am häufigsten: ‚Das muss ich erst mit dem Chef oder der Chefin klären‘?

Welche Aufgabe würdest du gern abgeben, kontrollierst sie aber weiterhin, weil du dem Ergebnis nicht vertraust?

Welche Führungskraft wartet eher auf Anweisungen, als selbst eine Lösung vorzuschlagen?

Wann hast du zuletzt ein echtes Führungsgespräch geführt, das nicht zwischen Tür und Angel stattfand?

Wer darf in deinem Hotel Kulanz gewähren, Preise anpassen oder Beschwerden eigenständig lösen, und bis zu welcher Grenze?

Typische Warnsignale

- Dein Telefon klingelt ständig wegen Rückfragen, die andere eigentlich selbst beantworten könnten.
- Aufgaben werden erledigt, aber niemand fühlt sich für das Ergebnis verantwortlich.
- Führungskräfte sind fachlich stark, führen ihr Team jedoch kaum.
- Im Urlaub bist du trotzdem erreichbar, weil ohne dich Entscheidungen liegen bleiben.

Vier erste Schritte, die du sofort prüfen kannst

1. Definiere für jede Führungsrolle drei Ebenen: selbst entscheiden, kurz informieren, vorher abstimmen.
2. Führe bei Rückfragen die Regel ein: Bitte bring nicht nur das Problem, sondern auch einen Lösungsvorschlag mit.
3. Blockiere einen festen Führungstermin pro Woche. Dieser Termin darf nicht zuerst dem Tagesgeschäft geopfert werden.
4. Prüfe nicht nur Stellenbeschreibungen. Beobachte, ob Verantwortung im Alltag tatsächlich übernommen wird.

02 Kommunikation und Zusammenarbeit

In Hotels gehen Informationen selten verloren, weil niemand gesprochen hat. Sie gehen verloren, weil unklar ist, was für wen relevant ist, wo es dokumentiert wird und wer daraus eine Handlung ableitet.

Bewerte den gelebten Alltag

Aussage	1	2	3	4
Es gibt einen klaren Rhythmus für Direktion, Abteilungsleitungen und operative Übergeben.	☐	☐	☐	☐
Besprechungen haben ein klares Ziel und enden mit Entscheidungen, Verantwortlichen und Terminen.	☐	☐	☐	☐
Wichtige Informationen werden an einem vereinbarten Ort dokumentiert und nicht über mehrere Kanäle verteilt.	☐	☐	☐	☐
Die Übergeben zwischen Reservierung, Rezeption, Housekeeping, Haustechnik, Service, Küche und Wellness funktionieren zuverlässig.	☐	☐	☐	☐
Änderungen bei Gästen, Gruppen oder Veranstaltungen erreichen alle betroffenen Bereiche rechtzeitig.	☐	☐	☐	☐
Offene Aufgaben werden nachverfolgt, bis sie abgeschlossen sind.	☐	☐	☐	☐
Konflikte zwischen Abteilungen werden an der Ursache geklärt und nicht über Schuldzuweisungen weitergetragen.	☐	☐	☐	☐
Mitarbeitende wissen, welche Informationen dringend sind und über welchen Kanal sie weitergegeben werden müssen.	☐	☐	☐	☐

Deine Auswertung für diesen Bereich

Erreichte Punkte: _____ von 32 Punkten

25–32	Stabil. Die Grundlagen sind vorhanden. Prüfe dennoch, ob sie auch bei hoher Auslastung und Abwesenheiten tragen.
17–24	Anfällig. Vieles funktioniert, hängt aber vermutlich von einzelnen Personen oder täglichem Nachsteuern ab.
8–16	Akuter Hebel. Hier entstehen wahrscheinlich regelmäßig Zeitverlust, Rückfragen, Unzufriedenheit oder Umsatzverluste.

Realitätscheck: Kommunikation und Zusammenarbeit

Nimm dir für diese Fragen kurz Zeit. Die Beispiele hinter deiner Bewertung sind oft aussagekräftiger als die Punktzahl selbst.

Wie viele Kanäle werden aktuell für operative Informationen genutzt: persönlich, Telefon, WhatsApp, E-Mail, Hotelsoftware, Zettel, Übergabebuch?

Welche Information kommt regelmäßig zu spät bei Housekeeping, Service oder Rezeption an?

Wie oft endet ein Meeting mit ‚Wir sollten‘, ohne dass jemand und ein Termin festgelegt werden?

Wer kontrolliert, ob vereinbarte Aufgaben wirklich abgeschlossen wurden?

Welche zwei Abteilungen sprechen am häufigsten übereinander statt miteinander?

Typische Warnsignale

- Gäste müssen Informationen wiederholen, weil Abteilungen nicht denselben Wissensstand haben.
- Meetings dauern lange, dieselben Themen tauchen aber jede Woche erneut auf.
- Mitarbeitende sagen: ‚Das hat mir niemand gesagt.‘
- Dringende und unwichtige Informationen landen im selben Kanal.

Vier erste Schritte, die du sofort prüfen kannst

1. Lege für jeden Informationskanal einen eindeutigen Zweck fest. Ein Kanal darf nicht gleichzeitig Wissensablage, Aufgabenliste und Notfallkommunikation sein. Z.B. In Hotelkit gibt es für jeden Punkt eine Kategorie.
2. Beende jedes Meeting mit vier Punkten: Was? Wer? Bis wann? Wie wird der Abschluss sichtbar?
3. Führe eine zehnminütige operative Übergabe mit denselben Leitfragen ein: Was ist heute besonders? Wo besteht ein Risiko? Wer braucht welche Information?
4. Reduziere Berichtsrunden. Informationen, die vorab gelesen werden können, gehören nicht in die wertvolle gemeinsame Gesprächszeit.

03 Prozesse und Standards

Ein guter Prozess entlastet. Ein schlechter Standard produziert zusätzliche Kontrolle. Entscheidend ist nicht, wie viele Checklisten existieren, sondern ob sie verständlich, aktuell und im echten Hotelalltag anwendbar sind.

Bewerte den gelebten Alltag

Aussage	1	2	3	4
Die wichtigsten wiederkehrenden Abläufe sind einfach und verständlich dokumentiert.	☐	☐	☐	☐
Mitarbeitende wissen nicht nur, was sie tun sollen, sondern auch, warum der Ablauf wichtig ist.	☐	☐	☐	☐
Standards sind dort verfügbar, wo die Arbeit stattfindet, und schnell auffindbar.	☐	☐	☐	☐
Neue Mitarbeitende werden nach einem klaren, überprüfbaren Einarbeitungsplan eingearbeitet.	☐	☐	☐	☐
Wiederkehrende Fehler führen zu einer Verbesserung des Ablaufs und nicht nur zu einer einmaligen Korrektur.	☐	☐	☐	☐
Standards werden regelmäßig mit den Menschen überprüft, die täglich damit arbeiten.	☐	☐	☐	☐
Für Ausnahmen und Eskalationen gibt es klare Vorgehensweisen.	☐	☐	☐	☐
Wichtige Abläufe funktionieren unabhängig davon, welche konkrete Person Dienst hat.	☐	☐	☐	☐

Deine Auswertung für diesen Bereich

Erreichte Punkte: _____ von 32 Punkten

25–32	Stabil. Die Grundlagen sind vorhanden. Prüfe dennoch, ob sie auch bei hoher Auslastung und Abwesenheiten tragen.
17–24	Anfällig. Vieles funktioniert, hängt aber vermutlich von einzelnen Personen oder täglichem Nachsteuern ab.
8–16	Akuter Hebel. Hier entstehen wahrscheinlich regelmäßig Zeitverlust, Rückfragen, Unzufriedenheit oder Umsatzverluste.

Realitätscheck: Prozesse und Standards

Nimm dir für diese Fragen kurz Zeit. Die Beispiele hinter deiner Bewertung sind oft aussagekräftiger als die Punktzahl selbst.

Welche Aufgabe wird in derselben Abteilung von drei Personen auf drei unterschiedliche Arten erledigt?

Welcher Fehler ist im letzten Monat mehr als einmal passiert? Was wurde danach am Prozess verändert?

Welche Checkliste wird nur ausgefüllt, weil sie existiert, ohne einen echten Nutzen zu bringen?

Wie schnell findet ein neuer Mitarbeitender den aktuellen Standard für eine Reklamation oder einen Zimmerwechsel?

Welche Abläufe stecken ausschließlich im Kopf einer langjährigen Schlüsselperson?

Typische Warnsignale

- Es existieren mehrere Versionen derselben Checkliste.
- Standards werden nur kurz vor Kontrollen oder Schulungen hervorgeholt.
- Probleme werden immer wieder individuell gelöst, obwohl sie regelmäßig auftreten.

Vier erste Schritte, die du sofort prüfen kannst

1. Beginne nicht mit allen Prozessen. Wähle einen Ablauf, der häufig vorkommt, viele Schnittstellen hat oder regelmäßig Beschwerden verursacht.
2. Dokumentiere Prozesse in fünf Punkten: Auslöser, Ziel, Schritte, Verantwortung, sichtbares Ergebnis.
3. Teste jeden neuen Standard zwei Wochen im Alltag, bevor du ihn endgültig festlegst.
4. Mache Standards so kurz wie möglich und so konkret wie nötig. Verwende wenn möglich Bilder. Eine Seite, die genutzt wird, ist wertvoller als ein Handbuch, das niemand öffnet.

04 Gästerlebnis und Verkauf

Verkauf beginnt nicht bei der Preisnennung. Er beginnt dort, wo Mitarbeitende verstehen, was ein Gast wirklich sucht, Orientierung geben und aus Leistungen ein stimmiges Urlaubserlebnis machen.

Bewerte den gelebten Alltag

Aussage	1	2	3	4
Telefonische und schriftliche Anfragen folgen einem klaren Gesprächs- beziehungsweise Antwortaufbau.	☐	☐	☐	☐
Mitarbeitende stellen gezielte Fragen zu Anlass, Erwartungen und Urlaubsmotiven des Gastes.	☐	☐	☐	☐
Zimmer und Leistungen werden bildhaft, passend zum Bedarf und nicht nur anhand technischer Merkmale erklärt.	☐	☐	☐	☐
Preise werden selbstbewusst gemeinsam mit den enthaltenen Leistungen und dem konkreten Nutzen genannt.	☐	☐	☐	☐
Mitarbeitende sprechen eine begründete Empfehlung aus, statt dem Gast alle Kategorien unkommentiert aufzuzählen.	☐	☐	☐	☐
Jede Anfrage endet mit einer klaren nächsten Handlung, einer Abschlussfrage oder einem verbindlichen Nachfasszeitpunkt.	☐	☐	☐	☐
Zusatzleistungen werden passend und beratend angeboten, nicht mechanisch oder gar nicht.	☐	☐	☐	☐
Erkenntnisse aus Beschwerden, Bewertungen und Mystery Checks werden in Training und Prozesse übertragen.	☐	☐	☐	☐

Deine Auswertung für diesen Bereich

Erreichte Punkte: _____ von 32 Punkten

25–32	Stabil. Die Grundlagen sind vorhanden. Prüfe dennoch, ob sie auch bei hoher Auslastung und Abwesenheiten tragen.
17–24	Anfällig. Vieles funktioniert, hängt aber vermutlich von einzelnen Personen oder täglichem Nachsteuern ab.
8–16	Akuter Hebel. Hier entstehen wahrscheinlich regelmäßig Zeitverlust, Rückfragen, Unzufriedenheit oder Umsatzverluste.

Realitätscheck: Gästeerlebnis und Verkauf

Nimm dir für diese Fragen kurz Zeit. Die Beispiele hinter deiner Bewertung sind oft aussagekräftiger als die Punktzahl selbst.

Wann hast du zuletzt selbst eine vollständige telefonische Anfrage im eigenen Hotel mitgehört?

Welche Fragen stellen Mitarbeitende, bevor sie ein Zimmer empfehlen?

Wie häufig wird nur ein Angebot versendet, ohne vorher echtes Interesse oder einen konkreten Bedarf herauszuarbeiten?

Wer misst, wie viele Anfragen tatsächlich zu Buchungen werden, getrennt nach Kanal und/oder Mitarbeitenden?

Welche Leistung begeistert eure Stammgäste, wird neuen Gästen aber kaum aktiv erklärt?

Typische Warnsignale

- Der Gast muss selbst nach Inklusivleistungen, Unterschieden oder Empfehlungen fragen.
- Mitarbeitende nennen früh den Preis und warten anschließend auf die Reaktion.
- Ein Angebot wird versendet, aber nicht systematisch nachgefasst.
- Verkauf wird als Druck empfunden und deshalb mit Beratung verwechselt oder ganz vermieden.

Vier erste Schritte, die du sofort prüfen kannst

1. Definiere fünf Pflichtfragen, die Mitarbeitende vor einer Zimmerempfehlung stellen sollen.
2. Übe pro Kategorie eine bildhafte Beschreibung in maximal drei Sätzen, abgestimmt auf unterschiedliche Gästebedürfnisse.
3. Formuliere eine natürliche Abschlussfrage, zum Beispiel: ‚Darf ich dieses Zimmer direkt für dich verbindlich reservieren?‘
4. Höre monatlich echte Gespräche an oder arbeite mit Mystery Calls. Ein Leitfaden allein verändert noch kein Verhalten.

05 Entlastung und Zukunftsfähigkeit

Entlastung entsteht nicht durch weniger Verantwortung, sondern durch mehr Klarheit im System. Ein zukunftsfähiges Hotel schafft Raum für Entwicklung, bevor das Tagesgeschäft jede freie Minute verbraucht.

Bewerte den gelebten Alltag

Aussage	1	2	3	4
Der Betrieb kann mindestens eine Woche ohne ständige Erreichbarkeit der Eigentümer oder Direktion stabil laufen.	☐	☐	☐	☐
Dringende operative Aufgaben verdrängen nicht dauerhaft strategische Themen.	☐	☐	☐	☐
Kennzahlen werden regelmäßig betrachtet und führen zu konkreten Entscheidungen.	☐	☐	☐	☐
Verbesserungsprojekte haben eine klare Priorität, Verantwortung und realistische Zeitressourcen.	☐	☐	☐	☐
Das Hotel ist nicht von einzelnen Schlüsselpersonen oder verborgenem Erfahrungswissen abhängig.	☐	☐	☐	☐
Saisonwechsel, hohe Auslastung und personelle Engpässe werden vorausschauend vorbereitet.	☐	☐	☐	☐
Mitarbeitende bringen Verbesserungsvorschläge ein und erleben, dass daraus Entscheidungen entstehen.	☐	☐	☐	☐
Eigentümer und Direktion verbringen einen angemessenen Teil ihrer Arbeitszeit mit Führung, Entwicklung und Zukunftsthemen.	☐	☐	☐	☐

Deine Auswertung für diesen Bereich

Erreichte Punkte: _____ von 32 Punkten

25–32	Stabil. Die Grundlagen sind vorhanden. Prüfe dennoch, ob sie auch bei hoher Auslastung und Abwesenheiten tragen.
17–24	Anfällig. Vieles funktioniert, hängt aber vermutlich von einzelnen Personen oder täglichem Nachsteuern ab.
8–16	Akuter Hebel. Hier entstehen wahrscheinlich regelmäßig Zeitverlust, Rückfragen, Unzufriedenheit oder Umsatzverluste.

Realitätscheck: Entlastung und Zukunftsfähigkeit

Nimm dir für diese Fragen kurz Zeit. Die Beispiele hinter deiner Bewertung sind oft aussagekräftiger als die Punktzahl selbst.

Welche Aufgaben würdest du sofort erledigen, wenn du jede Woche fünf Stunden zusätzliche Zeit hättest?

Welche Projekte werden seit Monaten verschoben, obwohl du weißt, dass sie wichtig sind?

Bei welchen Mitarbeitenden hätte ein Ausfall von vier Wochen die größten Folgen?

Welche Kennzahl kennst du wirklich aktuell: Wandlungsrate, Personalkostenquote, Reklamationen, Zusatzverkauf, Überstunden oder Fluktuation?

Woran würdest du nach drei Monaten merken, dass dein Hotel strukturierter geworden ist?

Typische Warnsignale

- Strategische Arbeit findet abends, am Wochenende oder gar nicht statt.
- Zu viele Projekte laufen gleichzeitig, aber keines wird sauber abgeschlossen.
- Urlaub bedeutet Ortswechsel mit Laptop und Telefon.
- Der Betrieb reagiert auf Engpässe, statt sie frühzeitig sichtbar zu machen.

Vier erste Schritte, die du sofort prüfen kannst

1. Erstelle eine Stop-doing-Liste. Nicht jede gewachsene Aufgabe muss dauerhaft bestehen bleiben.
2. Begrenze aktive Verbesserungsprojekte. Weniger Vorhaben mit klarer Umsetzung erzeugen mehr Wirkung.
3. Sichere kritisches Wissen durch Vertretungen, kurze Prozessbeschreibungen und regelmäßigen Wissenstransfer.
4. Definiere drei Kennzahlen, die zu deinen aktuellen Zielen passen. Besprich nicht nur Zahlen, sondern die daraus folgende Entscheidung.

Gesamtauswertung

Übertrage die Punktzahl jedes Bereichs. Die Gesamtsumme zeigt dir die Stabilität deines Hotels. Noch wichtiger ist jedoch das Muster: Ein einzelner schwacher Bereich kann den gesamten Betrieb ausbremsen.

Bereich	Thema	Punkte
01	Führung und Verantwortung	_____ / 32
02	Kommunikation und Zusammenarbeit	_____ / 32
03	Prozesse und Standards	_____ / 32
04	Gästerlebnis und Verkauf	_____ / 32
05	Entlastung und Zukunftsfähigkeit	_____ / 32

Gesamt: _____ von 160 Punkten

130–160 Punkte · Dein Hotel verfügt über ein stabiles Fundament.

Die Strukturen tragen bereits gut. Prüfe besonders die Bereiche mit dem niedrigsten Ergebnis. Dort liegt dein nächster Entwicklungsschritt. Achte darauf, dass gute Abläufe nicht nur von einzelnen starken Personen getragen werden.

100–129 Punkte · Der Betrieb funktioniert, aber noch nicht überall verlässlich.

Viele Grundlagen sind vorhanden. Unter Druck entstehen jedoch vermutlich Rückfragen, operative Engpässe oder Qualitätsunterschiede. Konzentriere dich auf einen Bereich und bringe ihn konsequent in die Umsetzung.

70–99 Punkte · Dein Hotel ist deutlich von täglichem Nachsteuern abhängig.

Viel Energie fließt wahrscheinlich in Kontrolle, Improvisation und das Lösen wiederkehrender Probleme. Jetzt braucht es nicht noch mehr Einzelmaßnahmen, sondern klare Prioritäten, eindeutig geregelte Verantwortlichkeiten und Abläufe, die im Alltag zuverlässig funktionieren.

40–69 Punkte · Der Alltag steuert den Betrieb.

Fehlende Klarheit kostet wahrscheinlich Zeit, Führungskraft, Gästequalität und Umsatz. Versuche nicht, alles gleichzeitig zu lösen. Starte mit dem Bereich, der die meisten Folgewirkungen auf andere Abteilungen hat.

Wichtiger als die Gesamtzahl

- Welcher Bereich hat die niedrigste Punktzahl?
- Welche drei Aussagen hast du mit 1 bewertet?
- Bei welcher Frage hast du gezögert oder dir selbst widersprochen?
- Welche Bewertung würde dein Team vermutlich deutlich anders einschätzen?
- Welches Problem erzeugt aktuell die meisten Folgekosten in anderen Bereichen?

Deine Priorität für die nächsten 30 Tage

Struktur entsteht nicht dadurch, dass du an zehn Themen gleichzeitig arbeitest. Sie entsteht, wenn ein relevantes Problem sauber gelöst und im Alltag verankert wird.

Mein wichtigster Handlungsbereich:

Das konkrete Problem, das wir lösen wollen:

Woran merken Gäste oder Mitarbeitende dieses Problem heute?

Welche Ursache vermute ich hinter dem Problem?

Welches Ergebnis soll in 30 Tagen sichtbar sein?

Wer übernimmt die Verantwortung?

Was ist der erste konkrete Schritt innerhalb der nächsten 72 Stunden?

Die 30-Tage-Umsetzung

Woche	Nächster Schritt	Verantwortlich	Erledigt bis
Woche 1			
Woche 2			
Woche 3			

Woche 4

Sieben Fragen für dein nächstes Führungskräfte-Meeting

Du kannst den Check allein auswerten. Die größere Wirkung entsteht, wenn du die relevanten Erkenntnisse mit deinen Führungskräften besprichst. Nutze dafür nicht sofort die gesamte Liste. Wähle den Bereich mit dem größten Hebel.

1. Welche Abläufe funktionieren bei uns bereits richtig gut, und warum?

2. Wo verlieren wir aktuell am meisten Zeit durch Rückfragen, Suchen oder doppelte Arbeit?

3. Welche Entscheidung landet zu häufig bei der Direktion/Inhaber?

4. Welches Problem tritt immer wieder auf, obwohl wir es bereits mehrfach besprochen haben?

5. Welche Information fehlt einer anderen Abteilung regelmäßig von uns?

6. Welche eine Veränderung würde unseren Alltag in den nächsten 30 Tagen spürbar erleichtern?

7. Wer übernimmt dafür die Verantwortung, was ist der erste Schritt und wann überprüfen wir die Wirkung?

Achtung vor der Maßnahmenfalle

Sammelt nicht sofort zwanzig Ideen. Einigt euch auf eine Veränderung, benennt eine verantwortliche Person und legt fest, woran ihr erkennt, dass die Lösung im Alltag funktioniert.

Wenn du jetzt klarer siehst, aber noch nicht weißt, wo du beginnen sollst

Ein Selbstcheck macht sichtbar, wo Strukturen nicht zuverlässig tragen. Die eigentliche Herausforderung liegt meist nicht darin, noch eine Checkliste zu erstellen. Sie liegt darin, Ursachen zu erkennen, Prioritäten zu setzen und neue Abläufe gemeinsam mit den Führungskräften so umzusetzen, dass sie auch im echten Hotelalltag bestehen.

Genau dabei unterstütze ich familiengeführte Hotels. Praxisnah, umsetzbar und menschlich.

Mögliche nächste Schritte

- Analyse von Rollen, Verantwortlichkeiten und Entscheidungswegen
- Optimierung von Übergaben, Meetings und abteilungsübergreifender Kommunikation
- Aufbau praxistauglicher Prozesse und Standards
- Mystery Checks und Verkaufstrainings für Reservierung und Rezeption
- Begleitung von Eigentümern, Direktion und Führungskräften bei der Umsetzung

Dein persönliches Strukturgespräch

Bring deine Ergebnisse aus diesem Check mit. Gemeinsam schauen wir darauf, welcher Hebel deinen Betrieb aktuell am stärksten entlasten kann und welcher nächste Schritt für dein Hotel wirklich sinnvoll ist.

www.strukturreich.com

office@strukturreich.com

Bianka Bitter

Diplomierte Hoteldirektorin · Hotelberaterin · Gründerin von STRUKTUREICH