

# 1. Wir sind alle Gastgeber

## Der Gast steht im Mittelpunkt unseres Handelns

Wir sind für unsere Gäste da. Wir erziehen unsere Gäste nicht.  
Der Gast bezahlt unsere Löhne.

*In der Rezeption begrüßen wir unsere Gäste namentlich, legen Wert auf Augenkontakt und nehmen uns Zeit zum Small Talken.  
In der Küche helfen wir unseren Gästen mit unseren Empfehlungen.  
Auf der Etage sorgen wir für super schön geputzte Zimmer.*



## Herzlichkeit & Freundlichkeit sind unser oberstes Gebot!

Freundlichkeit ist erstes Gebot bei unseren Gästen.  
*Deshalb ist dies die Voraussetzung für deinen Job bei uns. Dies gilt auch am Telefon - man sieht es zwar nicht, aber man hört es.*

Jedes Gespräch mit Kollegen sofort abbrechen, wenn ein Gast kommt.  
Bitte zuerst freundlich grüßen -  
*das heißt Kontakt mit den Gästen aufnehmen, danach wird alles andere erledigt! (Speisekarte holen, mit Kollegen fertig besprechen...)*

## Jeder Mitarbeiter übernimmt Verantwortung für den Gast

Wir begrüßen unsere Gäste mit einem freundlichen Lächeln.  
Wir sagen niemals „Der Kollege kommt gleich“.  
Wir lassen den Gast niemals stehen.

*Im Service arbeiten wir für und miteinander.  
In der Küche achten wir auf Frische & Qualität und gute Betreuung am Buffet.  
In der Rezeption bedanken wir uns für Reklamationen.*

## Wir gehen auf die Bedürfnisse unser Gäste ein

Wir sagen immer ‚JA‘ - ob's was kostet, ist eine andere Frage  
Geht nicht gibt's nicht - Unser Ziel ist es, unsere Gäste zu begeistern  
Wir reden niemals schlecht über unsere Gäste.  
Wünsche und Reklamation werden immer als Chance gesehen.

*Im Service sehen wir Herausforderungen - keine Probleme.  
In der Küche geht ein kleines Extra immer.  
In der Rezeption geben wir sämtliche Allergien und Unverträglichkeiten an die anderen Abteilungen weiter.  
Reklamationen werden immer lösungsorientiert entgegen genommen, egal wer den Fehler macht. Wünsche wollen wir unseren Gästen von den Augen ablesen.*



## 2. Wir sind ein Team

### Wir gehen respektvoll und ehrlich miteinander um

Zeitkultur ist bei uns ein „Muss“!

*Wir betrachten Unpünktlichkeit von Mitarbeitern als eine Unart! Alle Team-Mitglieder nutzen die letzten 10 Minuten vor Arbeitsbeginn, sich auf den Tag und unsere Gäste einzustimmen.*

Wir sprechen niemals schlecht über nicht anwesende Kollegen.  
„Sag es ihm selbst oder niemandem.“

*Wir respektieren einander und verwenden keine Schimpfwörter.*

*Wir sprechen sachlich und nicht zu laut!*

*Wir sprechen unsere Kollegen mit dem Vornamen an und verwenden keine Spitznamen.*

### Jeder Mitarbeiter übernimmt Verantwortung für sich und seine Kollegen

Dass ich gute Arbeit mache, ist mir ein Anliegen.  
Wir helfen einander. „If you see something, say something“

*Der Ton macht die Musik, gerechtfertigte Kritik wollen wir im Service offen annehmen.*

*Wir denken mehr über Lösungen nach, als über Probleme zu reden.*

*Die Küche erfüllt ohne zu „murren“ die Sonderwünsche der Gäste .*

### Wir vereinbaren klare Ziele und geben verständliche Anweisungen

Wir halten regelmässig Meetings um Informationen weiter zu geben.  
Jede Abteilung kennt ihre Kennzahlen.

*Alle Abteilungsleiter halten regelmäßig Meetings mit Ihrem Team.*

*Die Geschäftsführung hat wöchentlich Meetings mit den Teamleitern.*

*Der Geschäftsführer informiert bei Summer Party und Weihnachtsfeier alle Mitarbeiter über die aktuellen Zahlen und Erfolge.*

### Unsere Mitarbeiter haben ein hohes Maß an Eigenmotivation

Unsere Mitarbeiter arbeiten gerne im Betrieb und haben Freude an der Arbeit. „Heute ist mein bester Tag!“

### Wir feiern unsere Erfolge

Jeden Sommer findet im RelaxResort Kothmühle die Summer Party statt.  
– gemeinsam mit unseren Kollegen wird über das vergangene Jahr gesprochen und anschließend gemeinsam gefeiert. Am Sommerfest herrscht für alle Mitarbeiter Anwesenheitspflicht.

Im Dezember feiern wir die Weihnachtsfeier im Schloss an der Eisenstrasse.  
– die Anwesenheit der Mitarbeiter ist erwünscht. Weihnachtsgeschenke werden nur an jene Mitarbeiter verteilt, die auch während der Weihnachtsfeier anwesend sind.

Einmal im Jahr fahren wir alle gemeinsam auf Betriebsausflug.

*Das Reiseziel definieren die Teamleiter gemeinsam mit der Geschäftsführung. Je nach Budget waren wir schon in Dublin, Zürich oder auch Berlin.*

## 3. Wir wirtschaften nachhaltig

### **Wir sind ein profitables Unternehmen - ökonomische Nachhaltigkeit**

Wir machen Gewinn.  
Unsere Mitarbeiter denken unternehmerisch.

*Im Service ist der aktive Verkauf das erklärte Ziel.  
In der Küche wollen wir mit unseren Lebensmitteln haushalten.  
In der Rezeption wollen wir aus jedem Angebot eine Buchung machen.*

### **Wir entwickeln uns als Betrieb - Innovationen sind uns wichtig**

Es werden Innovations-Workshops abgehalten, deren Ergebnisse konsequent abgearbeitet werden. Regelmäßige Investitionen bilden die Grundlage für unsere Entwicklung.

*Es uns wichtig, dass wir unsere Ideen einbringen. Jeder soll von jedem lernen.*

### **Wir pflegen mit unseren Partnern langfristige, für beide Seiten profitable Verbindungen**

Offener Umgang mit unseren Lieferanten (Win-Win Situationen).  
Gedankenaustausch mit Kooperationspartnern (Tourismusverein, Gemeinde, etc.)

*Wir kennen unsere Lieferanten, ein regelmäßiger und freundlicher Kontakt mit Partnerlieferanten ist uns wichtig.*

### **Wir bieten Rahmenbedingungen für unsere Mitarbeiter, die ein Familienleben ermöglichen - soziale Nachhaltigkeit**

Mitarbeitern soll es möglich sein, im Betrieb bis zur Pension zu arbeiten.  
Familienverträgliche Arbeitszeiten und Dienstpläne, bei denen Wünsche berücksichtigt werden.

### **Wir investieren in die Entwicklung unserer Mitarbeiter**

Weiterbildung ist uns wichtig.  
Teamleiterklausuren 2 x jährlich mit Erich Liegl (Kohl & Partner)  
Kostenfreie Schulungsakademie - Symposium Hotels - Sandra Weindorfer

*Die Weiterbildung unserer Mitarbeiter wird vom Betrieb gefördert, soweit sie mit dem Betrieb und dem Berufsbild vereinbar sind. Der Betrieb übernimmt die Kosten, die Zeit des Kurses muss vom Mitarbeiter zur Verfügung gestellt werden.*

*Ausnahme sind verpflichtende Kurse, die von der Geschäftsführung vorgeschrieben werden, da wird auch der Zeitaufwand als Arbeitszeit angerechnet.*

*Bei kostenintensiven Ausbildungen, wird ein Zeitraum von 36 Monaten vereinbart, wo der Kurs aliquot abgerechnet wird. Bei vorzeitigem Austritt muss der Kurs anteilig zurückbezahlt werden.*

### **Wir gehen schonend mit unseren Ressourcen um - ökologische Nachhaltigkeit**

Nichts wird weggeworfen, was noch zu verwerten ist.  
Mülltrennung ist uns wichtig.  
E-Mobilität hat hohen Stellenwert - E-Tankstellen, E-Auto.  
Sorgsame Verwendung (Dosierung) von Reinigungsmittel.  
Nutzung erneuerbarer Energien (Hackgut, Pellets, Wärmerückgewin-

## 4. Wir sind Mostbarone

### Wir sind stolze Mostviertler

Unsere Mitarbeiter kennen das Mostviertel.  
Jeder Mitarbeiter kann Ausflugsziele empfehlen.  
Wir kennen die Produkte rund um die Mostbirne.

*Die große Liebe der Mostbarone gilt der Mostbirne. Wir veredeln diese zu wunderbar schmeckenden Köstlichkeiten. Unser Arbeitsplatz ist der größte Birnengarten Europas, wo wir unser Handwerk mit viel Freude, Gespür und hohem Qualitätsanspruch verrichten.*

*Im Service schwärmen wir über unserer Region.  
In der Küche verwenden wir regionale und saisonale Produkte.*

### Wir sind Botschafter des Mostviertels

Wir Mostbarone haben einen gemeinsamen Schwur abgelegt: die Kultur rund um den vergorenen Birnenmost zu pflegen und weiterzuentwickeln.

*Wir verstehen uns als Spezialisten für den echten Mostviertler Mostgenuss: beim typischen Mostheurigen oder gleich direkt Ab Hof, im gemütlichen Wirtshaus oder im Hotel. Bei allen Mostbaronen findet man Köstliches aus der Birne hergestellt - dazu gehören sortenreine Birnenmoste, Birnen-Flizzante, Fruchtsäfte, Edelbrände, feinsten Essig, Dörrobst und weitere Produkte.*

*Im Service und in der Rezeption der Kothmühle tragen wir Tracht.*

### Wir beziehen Produkte aus Betrieben unserer Region

Wir empfehlen unseren Gästen Mostviertler Produkte.  
Wir kochen mit Mostviertler Produkten.

*Im Service haben wir Kenntnisse über Mostviertler Produkte.  
Auf der Etage empfehlen wir unsere Minibar aus dem Mostviertel  
In der Rezeption empfehlen wir regionale Produkte*



Die Gourmetmoste sind die Krönung im Schaffen der Mostbarone. Sie definieren Qualität und Geschmack neu – und das passend zu jeder Gelegenheit. Vom leichten spritzigen Brous über den eleganten Speisenbegleiter Preh bis hin zum kraftvollen Exibatur.



## 5. Wir sind Symposion Hotel



Symposion Hotels ist eine Vereinigung aus aktuell **13 Seminarhotels in Österreich**, die gemeinsam Vertrieb, Marketing, Qualitätssicherung und Erfahrungsaustausch betreiben. Die Vereinigung wurde **1997** gegründet und machen mittlerweile Angebotslegung, Kundenaktionen, Messeauftritte, Verkaufsfahrten, Events, Schulungen, Newsletter und Online-Auftritt gebündelt.

Als zentrale Anlaufstelle für Anfragen und Buchungen dient das **Verkaufsbüro Wien** unter der Führung der Tourismusprofis **Andrea und Andreas Kernreiter**. Alle Symposion Hotels sind individuell geführte Privathotels, die auch abseits des Seminargeschäftes viele Aktivitäten zu bieten haben. Andrea und Andreas Kernreiter führen außerdem die innovative Plattform **seminargo.com**, über die Seminarlocations online buchbar sind.



### Als Symposion Hotel haben wir höchste Seminarkompetenz.

Die Essenszeiten sind auf die Bedürfnisse der Seminargäste abgestimmt.

*Im Service gehen wir besonders auf Essenswünsche ein.*

*Die Rezeption kontrolliert konsequent die Checkliste für den Seminarraum und begleitet die Trainer in den Seminarraum. Alle Trainer und Geschäftsführer erhalten ein Upgrade. Für die Etage ist es wichtig, dass die Seminarteilnehmer den Seminarraum genauso vorfinden wie sie ihn bestellt haben.*

### Wir garantieren für das Gelingen eines jeden Seminars.

Wir testen vor jedem Seminar die Funktion der Technik.

*Perfekte Pausenbetreuung ist uns im Service wichtig.*

*Unsere Seminarbetreuer in der Rezeption sorgen dafür, dass alles passt.*

### Die erfolgreiche Zusammenarbeit mit dem Symposion Hotels hat höchste Priorität.

Symposion-Mitarbeiter sind bei uns immer willkommen.

*Die Rezeption erarbeitet mit dem Büro exakte Jahresziele – was kann gemeinsam verbessert und erreicht werden. Alle Anfragen werden weitergeleitet, es wird konsequent mit dem Symposion Büro zusammengearbeitet.*

Der Austausch mit unseren Symposionhotel-Kollegen ist uns wichtig.

*Unsere Mitarbeiter nutzen gerne die kostenfreie Symposion-Card.*

*Wir suchen Kontakt zu den Kollegen, die mit der Symposion-Card zu uns kommen.*

## 6. Qualität ist uns wichtig

### **Kein Hotel im Mostviertel hat einen höheren Qualitätsanspruch als wir**

Wir befragen unsere Gäste konsequent nach ihrem Qualitätsempfinden.  
Wir führen externe Mystery Checks durch.  
Wir beobachten die Bewertungsportale und arbeiten daran, dass die Bewertungen kontinuierlich hoch bleiben.

*Wir freuen uns über jedes Feedback, es hilft uns noch besser zu werden  
Fragebögen (Hauseigene Fragebögen für Privatgäste, Seminarteilnehmer und Geschäftsreisende, Symposium-Trainer, Externe Checks)  
Wir fragen unsere Gäste nach dem Wohlbefinden vor Ort*

### **Alle Prozesse sind standardisiert und werden regelmäßig evaluiert.**

In allen Abteilungen werden umfassende Handbücher angelegt.  
Wir arbeiten mit Checklisten.

*Im Service sorgen wir für perfekten Informationsfluss.  
In der Rezeption erinnern wir uns gegenseitig daran, mit dem Handbuch zu arbeiten und es ständig weiter zu entwickeln.  
Die Küche hat alle Speisen rezeptiert und verwenden sie täglich.*

### **Wir sorgen für ganzheitliches Wohlbefinden (Körper, Geist & Seele)**

Es geht nicht nur um Essen und Trinken, sondern um Atmosphäre, etc.  
Wir schaffen das Umfeld zum Wohlbefinden.

*Wohlbefinden kann man nur weitergeben, wenn man es selber lebt.  
Im Service lesen wir den Gästen die Wünsche von den Augen ab.  
In der Rezeption und in der Massage achten wir auf Stimmung: durch Kerzenlicht, Duftlampe, Hintergrundmusik...  
Die Küche sorgt für die richtige Portionsgröße und liebevolle Anrichteweise, geht gerne auf besondere Wünsche ein.*



## 7. Wir sind ein Resort

### **Wir verstehen uns nicht mehr als Hotel, sondern als ein Resort.**

Der Garten in der Kothmühle und die Altstadt in Waidhofen bilden einen integralen Bestandteil unseres Angebots.

*Unser telefonischer Willkommensgruß lautet "RelaxResort".  
Im Service wollen wir eine perfekte Gästebetreuung im Garten bieten.  
Im Schloss grüßen wir auch bereits am Steg unsere Gäste.*

### **Wir begeistern unsere Gäste mit einem sorgsam gepflegten Wellnessbereich und tollen Anwendungen.**

Wir haben großzügige Öffnungszeiten.  
Unsere Gäste können jederzeit Anwendungen in Anspruch nehmen.

*Im Service bieten wir nachmittags Kaffee, Tee und Kuchen.  
Etage: Wir begeistern unsere Gäste mit einem sorgsam gepflegten Wellnessbereich und funktionierenden Fitnessgeräten. Das ausreichende Bestücken von Handtüchern ist uns wichtig. Ebenso werden Saft und Tee gewissenhaft nachgefüllt.*

### **Die Dienstleistung endet nicht im Hotel.**

Wir bedienen unsere Gäste auch auf Terrasse und Garten mit der gleichen Sorgfalt.

*Die Küche grillt auch gerne am Grillplatz und arbeitet mit Kräutern aus eigenem Garten.  
Die Rezeption überbringt Nachrichten auch an den Badeteich.*

