

ERFA-Gruppen feiern 75-jähriges Jubiläum

Der Verband hotelleriesuisse als Drehscheibe und Teil der ERFA-Gruppen organisiert zum Jubiläum am 8. Mai 2019 einen ERFA Summit in Basel. Der Vormittag ist für aktive ERFA-Mitglieder reserviert. Am Nachmittag steht die Veranstaltung Interessierten, Mitgliedern und Partnern von hotelleriesuisse offen.



Bild: zvg

1944 befand sich die Branche, bedingt durch den zweiten Weltkrieg, in einem wirtschaftlich sehr schwierigen Umfeld. Mit der Idee, eine Plattform zu schaffen, um gemeinsam nach Lösungen zu suchen, gründeten damals innovative Hoteliers die erste ERFA-Gruppe. Auch heute, 75 Jahre danach, steht die Branche vor grossen Herausforderungen. Die Wichtigkeit des Dialogs, des offenen Austauschs und der gemeinsamen Suche nach Lösungen hat somit nicht an Aktualität eingebüsst.

Die ERFA-Gruppen, die dieses Jahr ihr 75 Jahre-Jubiläum feiern, bieten bis heute über 150 engagierten Hoteliers eine wertvolle Plattform, um sich regelmässig unter Gleichgesinnten zu vergleichen und auszutauschen, z. B. über wichtige Betriebskennzahlen, Probleme bei der Personalrekrutierung bzw. mit dem Fachkräftemangel, politische Anliegen bis hin zu Nachhaltigkeitsfragen. Der Austausch ist offen, Probleme werden angesprochen mit dem Ziel, innovative Lösungsansätze zu finden.

Die Jubiläumsveranstaltung am 8. Mai 2019 ist in ein Vormittags- und ein Nachmittagsprogramm gegliedert: Das Vormittagsprogramm ist für die aktiven ERFA-Mitglieder reserviert. Der Nachmittag ist als offener Networking-Anlass mit drei Fachreferaten für ERFA-Mitglieder, Interessierte, Mitglieder und Partner von hotelleriesuisse konzipiert. Unter dem Motto «Gemeinsam erfolgreich» werden den Teilnehmenden am ERFA Summit Inputs zu unterschiedlichen Themen geboten. Dazwischen ist viel Raum für gemeinsamen Erfahrungsaustausch, Ideenfindung und Vernetzung. Den Anlass abrunden wird ein gemeinsames Abendessen auf dem Schiff der Basler Personenschiffahrt AG. (htr)

Die ERFA-Gruppen von hotelleriesuisse

Eine ERFA-Gruppe ermöglicht den Vergleich wichtiger Betriebskennzahlen, erörtert gemeinsame Probleme und sucht nach geeigneten Lösungen. Sie vermittelt neue Impulse, Ratschläge und Ideen. Konstruktive Kritik und Betriebsbesichtigungen sollen Betriebsblindheit aufdecken. An den zweimal jährlich stattfindenden ERFA-Tagungen werden die verschiedenen Zahlenvergleiche besprochen. Fachvorträge stellen eine zusätzliche Bereicherung dar. An den ERFA-Tagungen erfahren die Mitglieder zudem das Neuste von hotelleriesuisse und erhalten für die Unternehmensführung nützliche Informationen. In den ERFA-Gruppen gilt die Personenmitgliedschaft, das heisst der Hotelier und nicht der Betrieb ist Mitglied. Jede Gruppe setzt sich nach Möglichkeit aus zehn bis zwölf Hotelbetrieben zusammen, die bezüglich Grösse, Sternekategorie, saisonalem bzw. regionalem Charakter sowie der speziellen Ausrichtung ähnlich sind.

Für das Nachmittagsprogramm kann man sich [hier \(https://www.hotelleriesuisse.ch/de/pub/verband/agenda/erfa_summit_75_jahre_gemeinsam/anmeldung_erfa_summit_nm.cfm\)](https://www.hotelleriesuisse.ch/de/pub/verband/agenda/erfa_summit_75_jahre_gemeinsam/anmeldung_erfa_summit_nm.cfm) anmelden.

Die Referate am ERFA Summit

«Konsequente Kundenorientierung - Philosophie statt Toolbox»

Wer sich konsequent und wirkungsorientiert gegenüber der Kundin und dem Kunden verhalten will, bedarf der individuellen und unternehmensweiten Zuversicht um die richtige Aufbietung von drei zentralen Bausteinen der konsequenten Kundenorientierung, die sich gegenseitig bedingen. Erster Baustein ist «das Zugewandte», zweiter Baustein «das ästhetische Entfaltende» und dritter Baustein «das Lernende». Konsequente Kundenorientierung ist ein Prozess, der Wirkungskonsequenz genannt wird. «Service Excellence» ist das wahrgenommene Ergebnis des Zusammenspiels der Bausteine. Es gilt: Kundinnen und Kunden bestimmen, ob Service Excellence gegeben ist.

Der Referent: Urs Fueglistaller, Jahrgang 1961, hat 1987 sein Studium an der HSG abgeschlossen, trat anschliessend ins KMU-Institut ein. Er wurde (berufsbegleitend) 1993 in Cottbus promoviert, 2001 an der Universität St.Gallen habilitiert. Heute ist er Professor für Unternehmensführung an der Universität St.Gallen mit Schwerpunkt KMU. Fueglistaller ist gleichzeitig Direktor des KMU-HSG, verheiratet und Vater von zwei erwachsenen Söhnen.

«Wie können Hotels von der Digitalisierung profitieren?»

Alles um uns herum ist heute zunehmend digital. Überall hinterlässt der Konsument seinen digitalen Foodprint. Dieser ist die Basis für eine hochgradige Verbesserung von Servicequalität, Vertrieb und Marketing. Manche nutzen die sich bietenden Möglichkeiten, wie etwa die Online Travel Agents. Die Hotellerie hingegen, und hier speziell auch die Benchmarks in Form der großen Ketten, hinken den Entwicklungen Jahre hinterher. Dabei ist es keine Frage des Budgets, um ein Gewinner der Digitalisierung zu werden, sondern vielmehr eine Frage des Wissens und des Willens zu Veränderung.

Der Referent: Dr. Michael Toedt vereint die Bereiche Central Data Management, Hotel-Knowhow und IT-Kompetenz. Der gelernte Koch und promovierte Diplom-Betriebswirt gründet im Jahr 2005 gemeinsam mit Dr. Robert Selk und Rainer Aumiller die Toedt, Dr. Selk & Coll. GmbH. Toedt ist neben seiner Tätigkeit bei TS&C Präsident des Cornell German Chapter, Lehrbeauftragter an der Hochschule München für die Themen CRM und Hotel IT-Systeme sowie Dozent bei hotellerieuisse.

«Gemeinsam - die neue Destination!»

Gemeinsam wird zum Erlebnis: Der Sinn besteht nicht in einem Gedanken oder in einer Idee, sondern in einem Erlebnis: in dem erfüllenden Gefühl, Teil eines grösseren, lebendigen, intelligenten Ganzen zu sein. Warum gemeinsam besser zur heutigen Welt passt, vieles vereinfacht, mehr ermöglicht und mit Sinn, Mehrwert und Emotionen füllt - Gemeinsam wird zum Erlebnis.

Gemeinsam - die neue Erfolgsstory: Wie verändern sich grosse Dienstleistungsfirmen - oder wie verändert sich Angebot und Nachfrage - Nachfrage und Angebot - Nutzer und Anbieter - Anbieter und Nutzer. Und was sind die Treiber: neue Kanäle - neue Bedürfnisse - neue Service- und Dienstleistungskonzepte - neue Erlebniskonzepte - neue Geschichten - neue Erlebnisse - neue Emotionen?

Der Referent: Mathias F. Böhm, Jahrgang 1975, absolvierte Aus- und Weiterbildungen in der Gastronomie und hatte bis 2002 diverse leitende Funktionen in dieser Branche inne, sein Schwerpunkt dabei Konzept- und Standortentwicklung. Ab 2002 war er in leitenden Funktionen im Retail tätig mit Fokus auf Führung und Ausbildung sowie Standortentwicklung. Seit 2012 ist Böhm Geschäftsführer der Pro Innerstadt Basel. Er ist verheiratet und Vater eines Sohns.

Publiziert am Freitag, 05. April 2019