

# Der gesunde Mitarbeiter als Markenbotschafter im Tiroler Tourismusbetrieb

Erfahrungen aus der Praxis

## DIE BERATERINNEN

Mag.<sup>a</sup> Claudia Muigg, MSc

Innsbruck, Juni 2019













---

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





🔍 +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** 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

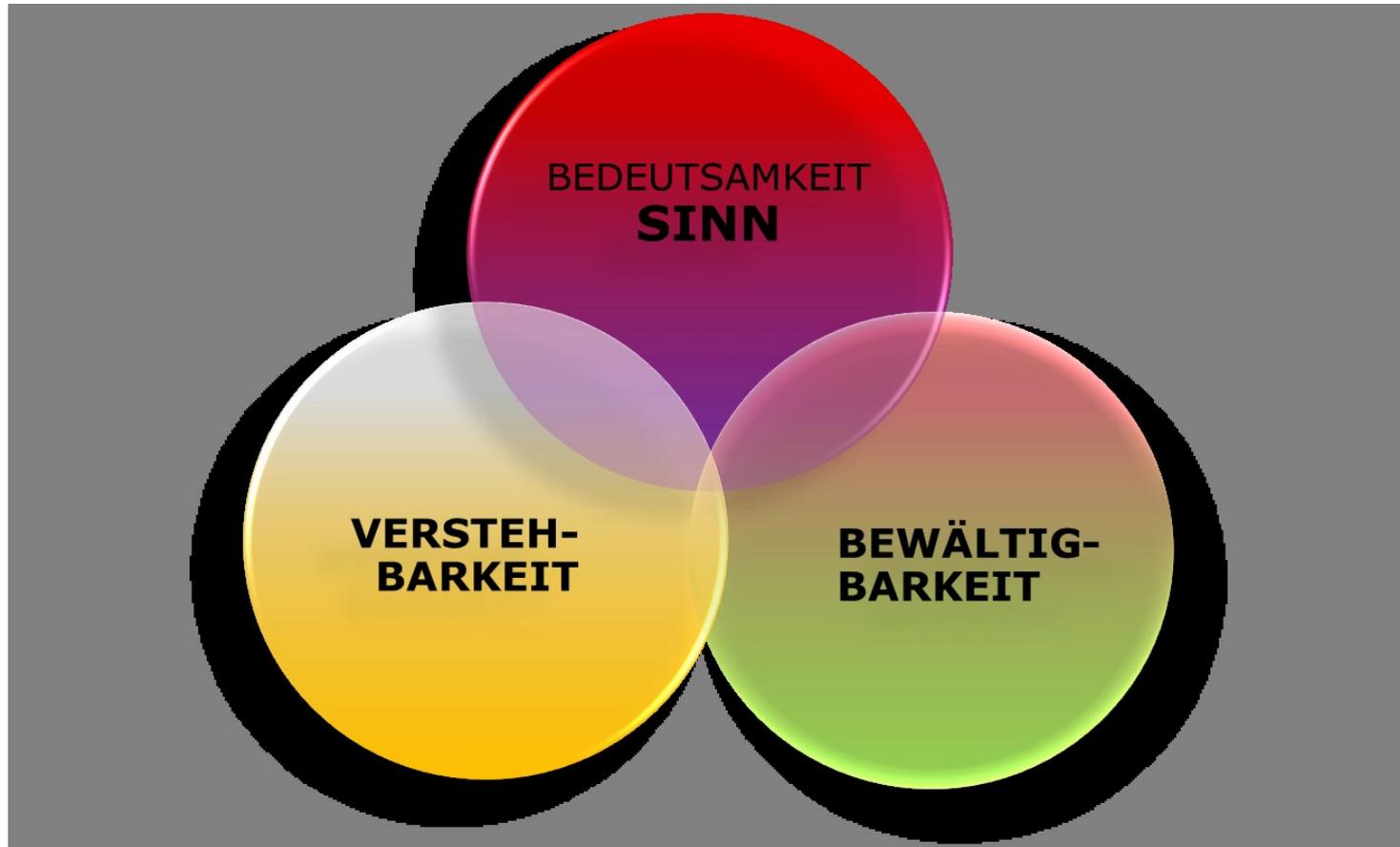
---

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.



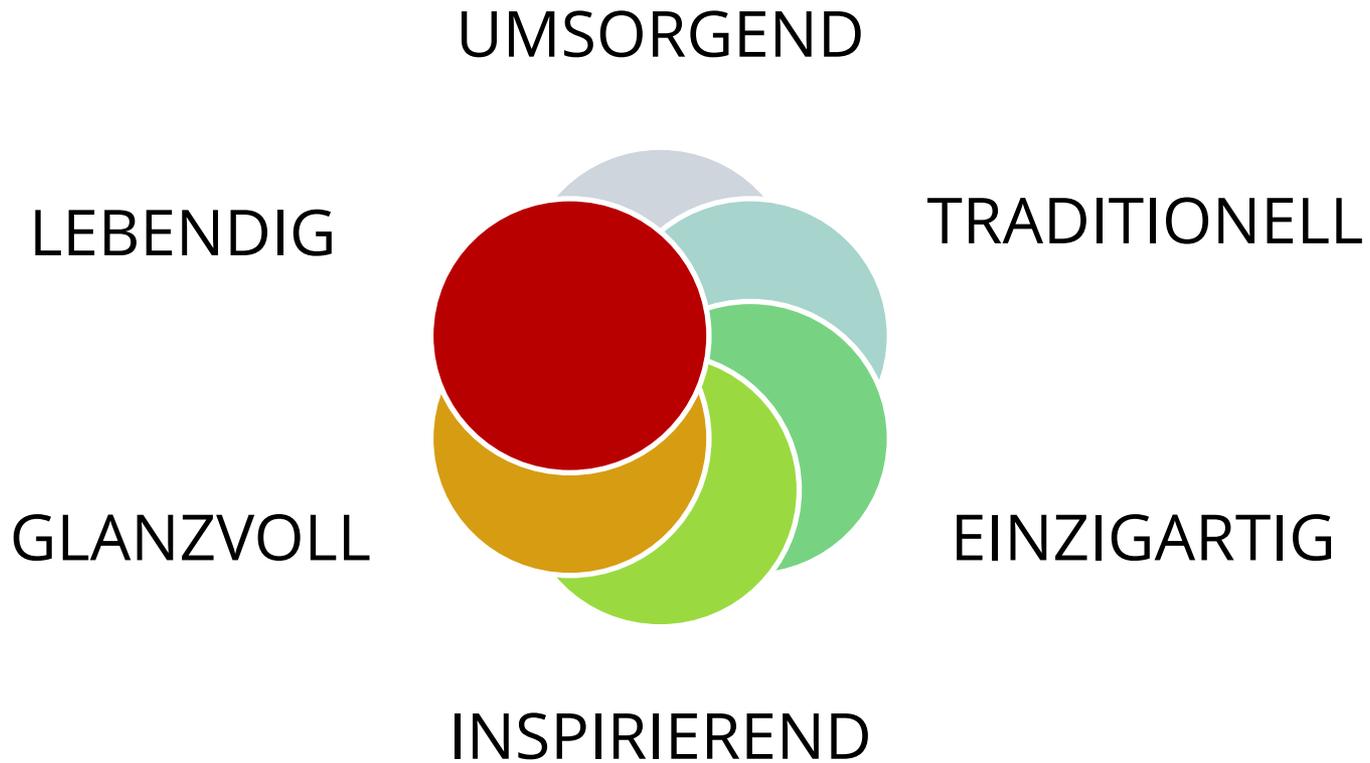
# sense of coherence

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**?



---

# WOFÜR ...?

DIEBERATERINNEN

---



---

DIEBERATERINNEN

---



**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;



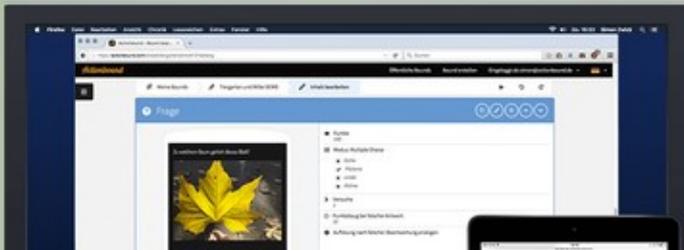
auch als multimediale  
Erlebnistour

DIEBERATERINNEN

# 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.
  - wie z.B. Gesundheit, Freude, Vertrauen...
- Mit **Multi-Sensory Sculpting ®** kann dieses **Wissen abgerufen** und **nutzbar gemacht** werden.

# MSS Materialien

DIEBERATERINNEN



# DIEBERATERINNEN



---

# WOFÜR ...?

DIEBERATERINNEN

---



DIEBERATERINNEN



Jeder  
Mitarbeiter ist  
**PRESSESPRECHER**  
auch ***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.

# WOFÜR ...?

DIEBERATERINNEN



[www.dieberaterinnen.com](http://www.dieberaterinnen.com)

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](http://www.dieberaterinnen.com) | [claudia.muigg@dieberaterinnen.com](mailto:claudia.muigg@dieberaterinnen.com) | +43 650 2834562

---