



Wolfgang vom Hagen
Unternehmensgruppe

Alles für den Gast

Unsere Philosophie

Ein Team.
Eine Dienstleistung.
Eine Philosophie:
Alles für den Gast.



Unser Versprechen

Erwartungen übertreffen Unser ganzes Denken und Handeln ist darauf ausgerichtet, Gästeerwartungen zu übertreffen.

Gastgeber Wir alle sind Gastgeber, für die Herzlichkeit und Freundlichkeit oberstes Gebot ist.

Service hat Priorität Unser Gästeservice hat erste Priorität.

Hohe Qualität Alles, was wir tun, zeichnet sich durch hohe und konstante Qualität aus.

Achtung, Vertrauen und Glaubwürdigkeit Unser Umgang mit Gästen, Geschäftspartnern und Mitarbeitern basiert auf Achtung, Vertrauen und Glaubwürdigkeit.

Ständiger Verbesserungsprozess Wir sind uns bewusst, dass alles, was wir tun, einem ständigen Verbesserungsprozess unterzogen werden muss.

Umwelt schonen Wir unterstützen alles, was unsere Umwelt schont und handeln entsprechend.

Details Wir pflegen die Details.

Sauberkeit und Ordnung An Sauberkeit und Ordnung stellen wir hohe Ansprüche.



Die Umsetzung

Alles für den Gast ist unsere Philosophie, eine Unternehmens- und Führungskultur, die durch die Haltung und Handlungen der Führungskräfte und Mitarbeiter zum Ausdruck kommt.

Alles für den Gast lebt nur in einer Vertrauenskultur, die auf Offenheit, Glaubwürdigkeit, Fairness und Achtung basiert.

Alles für den Gast verzichtet auf hierarchisches Gehabe. Gute Führungskräfte überzeugen durch Vorbild.

Alles für den Gast setzt voraus, dass alle in einem Unternehmen – Führungskräfte und Mitarbeiter – sich gegenseitig wie Kunden behandeln, sich helfen und unterstützen.

Alles für den Gast fördert Flexibilität, Kreativität und Innovationsbereitschaft.

Alles für den Gast fordert von jedem ein Höchstmaß an Leistungsbereitschaft und Disziplin.

Alles für den Gast fordert die Abkehr vom „Kästchen-Denken“ (ich bin nicht zuständig) und die Hinwendung zum Denken in Prozessen (wie können Abläufe verbessert werden).

Alles für den Gast als umfassendes Managementkonzept eingesetzt (Philosophie und Methoden), ist die beste Voraussetzung zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit, zur Verbesserung der Rentabilität und damit zur Zukunftssicherung unseres Unternehmens und Ihres Arbeitsplatzes.

Unsere Grundsätze

I. Wir bekennen uns zur kooperativen Führung, die auf Mitwirkung, Mitverantwortung und fairer Zusammenarbeit aller baut und auf autoritären Führungsstil und hierarchisches Gehabe verzichtet. Die Basis ist Vertrauen, Offenheit, Glaubwürdigkeit, Loyalität und gegenseitiger Respekt.

II. Die wichtigste Aufgabe einer Führungskraft ist dafür zu sorgen, dass die Mitarbeiter erfolgreich ihre Arbeit tun können. Unsere Führungskräfte betrachten sich deshalb in erster Linie als Coach.

III. Bessere Bildung, individuellere Lebensformen und größere Freiheit fördern den Wunsch nach mehr persönlicher Entfaltung. Darauf wollen wir uns in unserem Führungsverhalten einstellen.

IV. Die Übertragung von Aufgaben und Verantwortung ist die Grundlage für die freie Entfaltung unserer Mitarbeiter. Im Rahmen der ihnen übertragenen Zuständigkeiten können sie selbständig und frei entscheiden.

V. Wir wollen risiko- und entscheidungsfreudige Mitarbeiter, die nicht durch Angst vor Fehlern gehemmt sind. Angst vor Fehlern verhindert kreatives, zupackendes Problemlösen. Fehler sollen deshalb nicht zum Vorwurf gemacht werden; aber wir erwarten, dass jeder Mitarbeiter aus Fehlern lernt.

VI. Vorbildliches Führungsverhalten legt größten Wert auf ein vertrauensvolles Mitwirken unserer Mitarbeiter. Mitwirken beginnt beim Gefragt werden.

Bei Entscheidungen sollen deshalb die Mitarbeiter durch die Bildung von Arbeitsgruppen und Projektteams soweit wie möglich einbezogen werden.

VII. Wir erwarten von unseren Mitarbeitern unternehmerisches Denken und Handeln, Leistung und Selbstdisziplin.

VIII. Unsere Mitarbeiter verständigen und unterstützen sich über Abteilungsgrenzen hinweg.

IX. Bei auftretenden Problemen suchen wir stets zuerst nach Lösungen und nicht nach Beweisen, dass sie unlösbar sind.

X. Die Leistung einer Gruppe ist in vielen Fällen besser als die reine Addition der Einzelleistungen. Gruppenvorteile ergeben sich aber nur durch angstfreie und gleichberechtigte Kommunikation. Wir tun deshalb alles, um eine offene vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre zu ermöglichen, falsches Konkurrenzdenken und Profilierungssucht abzubauen.

XI. Wir wollen jedem Mitarbeiter beste Chancen zu seiner persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung ermöglichen und schenken deshalb der Förderung und Weiterbildung unserer Mitarbeiter große Aufmerksamkeit.

XII. Mitteilung von Unzufriedenheit und Kritik ist erwünscht, damit die Möglichkeit besteht, deren Ursachen zu beseitigen. Aus der Äußerung von Kritik und Unzufriedenheit dürfen dem Mitarbeiter keine Nachteile erwachsen.

Wolfgang vom Hagen Unternehmensgruppe

Heinz-Fangman-Straße 4 | D-42287 Wuppertal

T +49 202 26 44 88-13 | **F** +49 202 26 44 88-22

info@wvh-consulting.de | www.wvh-consulting.de

