



mitarbeiter konzept nidwaldnerhof

2003 / aktualisiert 2022

ALLES AN EINEM **KONZEPT**
IST **UNGEWÖHNLICH**, ANDERSARTIG,
UNKONFORMISTISCH, EIGENSTÄNDIG
UND VON
HEITERER **ZWANGLOSIGKEIT**.
ANZIEHEND
FÜR DEN EINEN,
ABLEHNUNGSBEDÜRFTIG
FÜR DIE ANDEREN.
WIR KÖNNEN NICHT FÜR ALLE DA
SEIN.

Inhaltsverzeichnis

1	VISION.....	4
1.1	Gesamtvision	4
1.2	Betriebsphilosophie.....	4
1.2.1	Motto (Motivation).....	4
1.2.2	Credo (Rahmen)	4
2	UNTERNEHMENSLEITBILD	5
3	ERWARTUNGEN / ZIELE	6
3.1	Voraussetzung	6
3.2	Erwartungen der Gastgeber (Geschäftsleitung)	6
3.3	Erwartungen an unsere Mitarbeitende	6
3.4	Erwartungen an die Gastgeber (GG).....	7
4	UMGANG MITEINANDER UND DEN GÄSTEN.....	7
4.1	Voraussetzung	7
4.2	Umgang miteinander.....	7
4.3	Umgang mit den Gästen	7
4.4	„Hierarchie“ oder Organigramm	8
5	UNTERNEHMENSKULTUR	9
5.1	Unser Wertesystem	9
5.2	Kommunikation.....	9
5.3	Transparenz	9
5.4	Vorleben	9
5.5	Der Messrahmen	10
5.5.1	Drang zur Tat	10
5.5.2	Dicht am Kunden	10
5.5.3	Eigenständigkeit und Unternehmertum.....	10
5.5.4	Produktivität durch Menschen.....	10
5.5.5	Sichtbar gelebtes Wertesystem	10
5.5.6	„Schuster bleib bei deinen Leisten“	10
5.5.7	Einfache Form	10
5.5.8	Kooperativer Führungsstil	10
6	MITARBEITER-BENEFITS.....	11



1 Vision

1.1 Gesamtvision

Das Wohlfühl – Hotel am Vierwaldstättersee

Ein **fröhliches** Team bringt Schwingung in den Betrieb. Die **Verbundenheit** mit unserer „Heimat“, mit ihren Produkten und Dienstleistungen lässt Aussergewöhnliches zu. Überdurchschnittliche Ergebnisse ermöglichen uns persönliche und finanzielle **Freiheit**. **Individualität** ist unsere Stärke im Markt. **Mut** zu Neuem schafft unbegrenzte Möglichkeiten.

Die herrliche Lage am See, in einer wunderschönen Umgebung, mit unzähligen Möglichkeiten, bildet den Rahmen für unsere Vision.

1.2 Betriebsphilosophie

1.2.1 Motto (Motivation)

Leben und arbeiten „Zuhause“. Zuhause bei der Familie und bei Freunden. Familie und Freunde sind Rückhalt und Stärke. Rückhalt und Stärke ist der Boden auf den wir bauen. Aus dem Boden entsteht ein wachsendes und blühendes Unternehmen. Nur in unserem wachsenden und blühenden Unternehmen fühlen wir uns wohl und geborgen. Wohlgefühl ist übertragbar.

1.2.2 Credo (Rahmen)

Wir sind das Best(e)geführte 3*** Hotel am ganzen Vierwaldstättersee.

Hohe Ziele zu verfolgen macht Spass und erzeugt Energie. Unsere Aufgabe im Nidwaldnerhof ist dieses Ziel so zu formen, dass es für alle Mitarbeitende greifbar und somit auch erlebbar wird.

Dank der Vision können alle Mitarbeitende jederzeit richtige Entscheide treffen, weil sie wissen, wohin die Reise geht.



2 Unternehmensleitbild

1. Wir sind ein Hotel und Restaurationsbetrieb, der in einer wunderschönen Umgebung ein fröhliches und familiäres Arbeiten ermöglicht. Wir erzeugen mit unserer Leistung ein Wohlgefühl, dass sich auf alle unsere Gäste überträgt.
2. Transparente Betriebsführung ist Voraussetzung. Wir, Claudia und Rolf Stucki verpflichten uns an der Schaffung eines kreativen und offenen Umfeldes, dass die geforderte Leistung und persönliche Entwicklung unserer Mitunternehmer ermöglicht.
3. Wir erfüllen die Ansprüche unserer Gäste vorbehaltlos. Mit unserer täglichen Leistung überzeugen wir sie und mit unserem Eingehen auf Ihre Wünsche schaffen wir den Boden für eine solide Vertrauensbeziehung.
4. Wir bekennen uns zum Standort Nidwalden. In unseren Angeboten fließen die vielfältigen Produkte unserer Region mit ein. Gute und langfristige Lieferantenbeziehungen und die Verwendung von naturnah produzierten Produkten tragen zum Wohlbefinden unserer Gäste bei.
5. Wir verfolgen gemeinsame Betriebsziele, die unseren Mitarbeitern alle bekannt sind. Hohe Entscheidungsspielräume fördern die Kreativität und sorgen für Flexibilität und Entfaltungsmöglichkeiten.
6. Unser Unternehmen erzielt einen Gewinn, der unser Unternehmen finanziell unabhängig macht und uns in Zukunft die Unternehmensziele sichert. Ebenfalls soll unsere Existenzgrundlage, wie die unserer Mitunternehmer gesichert werden.
7. Unsere Leistungen sollen einzigartig und unverwechselbar bleiben. Dadurch sichern wir unsere langfristige Existenz im Markt.

3 Erwartungen / Ziele

3.1 Voraussetzung

Unser Haus bietet Raum für ein zufriedenes und ausfüllendes Arbeiten. Wir bieten unseren Gästen nicht nur qualitativ hochstehendes Essen und Getränke an, sondern wir verführen ihre Seele mit unserem unwiderstehlichen Charme, unserer Herzlichkeit und der Fähigkeit, sie immer wieder zu überraschen. Unsere professionelle Einstellung zum Beruf überzeugt alle, die mit uns in Verbindung stehen.

3.2 Erwartungen der Gastgeber (Geschäftsleitung)

Alle Mitarbeitende kennen unsere Leitlinien und unserer Ziele und können im Sinn des Gastes jederzeit die richtige Entscheidung treffen. Freies Mitspracherecht, totale Transparenz und ein familiärer Rahmen helfen mit, die täglich geforderte Leistung zu erbringen. Unser Unternehmen erzielt einen Gewinn, um die nötigen Investitionen in die Zukunft tätigen zu können.

Für uns, Claudia & Rolf Stucki ist der Nidwaldnerhof nicht nur unser Arbeitsplatz sondern auch unsere Existenzgrundlage. Alle Handlungen dagegen werden nicht toleriert.

3.3 Erwartungen an unsere Mitarbeitende

Wer kränkt macht krank!

Alle Mitarbeitende sind sich ihrer Verantwortung gegenüber ihren Gästen im Nidwaldnerhof bewusst. Im Sinn von Gastfreundschaft ist der Umgang auch miteinander geprägt. Alle Mitarbeitende sind teamorientiert und sind sich bewusst, dass schlechte Laune oder sogar Unfreundlichkeit nicht akzeptiert wird.

3.4 Erwartungen an die Gastgeber (GG)

**Je stabiler das Fundament und je stärker die Wände,
desto freier bewegen sich die Mitarbeitende darin!**

Wir, Claudia & Rolf Stucki verpflichten uns nicht nur unseren Gästen sondern auch als GG unserer Mitarbeitenden gegenüber. Im Sinn als Dienst am Kunden helfen wir mit an der Schaffung eines kreativen Umfeldes, in dem Leistung und persönliche Entwicklung unserer Mitunternehmer möglich ist.

Unsere Pflichten erledigen wir sofort und sind, sofern im Betrieb anwesend, immer ansprechbar. Das Prinzip der offenen Tür wird kompromisslos umgesetzt. Wir kommunizieren und informieren offen und kennen keine Geheimniskrämerei. Stets gilt hier das Holprinzip.

4 Umgang Miteinander und den Gästen

4.1 Voraussetzung

Wir kennen kein Hierarchieverhalten. Die Position eines Mitarbeitenden bestimmt lediglich seine Tätigkeit. Pflichtbewusstsein in den Arbeiten, die getan werden müssen und eine positive Einstellung zu unserem Beruf werden nicht als Ballast, sondern als Grundstein zu unserem Erfolg verstanden.

4.2 Umgang miteinander

Wir pflegen einen ruhigen und sachlichen Umgang miteinander. Wir wissen, dass unsere Gäste unsere Gehälter bezahlen und handeln danach. Probleme werden lösungsorientiert angegangen. „Gärtlidenken“ ist nicht sinnvoll in einem Kleinbetrieb. Wir helfen einander in sämtlichen alltäglichen Tätigkeiten.

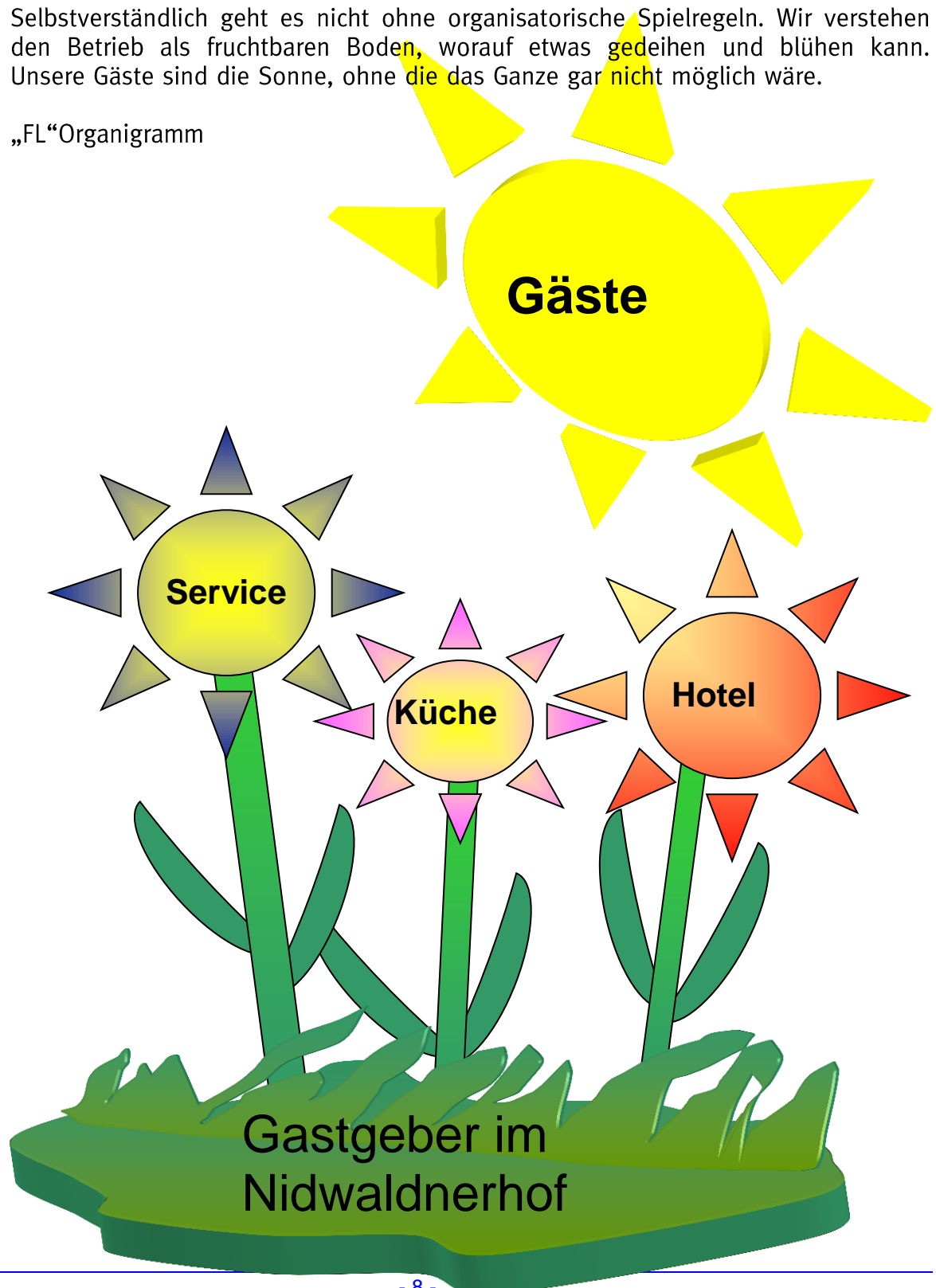
4.3 Umgang mit den Gästen

Freundlichkeit und Zuvorkommenheit sind oberstes Gebot und Abweichungen werden nicht geduldet. Unfreundlichkeit ist ein Fauxpas, der nicht wieder gutzumachen ist. Alle Mitarbeitende mit direktem Gästekontakt haben die Pflicht auf die Wünsche der Gäste einzugehen. Sie entscheiden, ob eine Leistung im betrieblichen Sinne möglich ist. Bei Zweifelsfällen ist ein Teamleader immer ansprechbar.

4.4 „Hierarchie“ oder Organigramm

Selbstverständlich geht es nicht ohne organisatorische Spielregeln. Wir verstehen den Betrieb als fruchtbaren Boden, worauf etwas gedeihen und blühen kann. Unsere Gäste sind die Sonne, ohne die das Ganze gar nicht möglich wäre.

„FL“Organigramm





5 Unternehmenskultur

5.1 Unser Wertesystem

Als Arbeitgeber, Gastgeber, Vorgesetzte oder einfach als Menschen verstehen wir unser tägliches Tun als einen Prozess, wo viel persönliche Freiheit und ein professionelles Miteinander gelebt werden. Wir führen zielorientiert und messen uns an unseren Ergebnissen. Als ruhige, kooperative Gastgeber wird als einziger Punkt **Unfreundlichkeit** niemals geduldet. Diese Voraussetzung ist allen bekannt, die mit uns zusammenarbeiten.

5.2 Kommunikation

Ist ein Eckpfeiler in unserem Gesamtkonzept. Alle Mitarbeitende sind jederzeit über alle relevanten Geschehnisse im Betrieb umfassend informiert.

5.3 Transparenz

Die totale Transparenz ist Grundvoraussetzung für uns. Nur durch diese Offenheit wissen unsere Mitarbeitende was von ihnen erwartet und gefordert wird. Im Gegenzug ist allen zum vornherein klar was für ihr Engagement gefordert werden darf. (z.B. frei bestimmbarer Lohn)

Ebenfalls wissen unsere Lieferanten, Banken, Gäste usw. wie es uns geht und was in Zukunft von uns erwartet werden darf.

5.4 Vorleben

Wir, Claudia und Rolf Stucki verpflichten uns nicht nur unseren Gästen sondern auch als Gastgeber (GG) unseren Mitarbeitenden gegenüber. Im Sinn als Dienst am Kunden helfen wir mit an der Schaffung eines kreativen Umfeldes, in dem Leistung und persönliche Entwicklung unserer Mitunternehmer möglich ist.

Unsere Pflichten erledigen wir sofort und sind, sofern im Betrieb anwesend, immer ansprechbar. Das Prinzip der offenen Tür wird kompromisslos umgesetzt.

5.5 Der Messrahmen

5.5.1 Drang zur Tat

Wir setzen Ideen sofort um. Fehler machen führt zu sinnvollen Erkenntnissen.
10 Intuition / 90% Transpiration.

5.5.2 Dicht am Kunden

Wir bieten unseren Kunden das Beste. Hohes Qualitätsverständnis und die Bereitschaft mehr zu leisten als erwartet wird, ist für uns selbstverständlich.

5.5.3 Eigenständigkeit und Unternehmertum

Wir sind klein und nutzen das für uns aus. Kleine bis gar keine Entscheidungswege fördern Selbständigkeit und Innovation.

5.5.4 Produktivität durch Menschen

Wir vertrauen in die Fähigkeiten unserer Mitarbeitenden und beteiligen sie am Prozess der Verbesserung von Arbeitsabläufen und den Produkten. Wir stärken den Einsatzwillen und machen aus Mitarbeitende – Mitunternehmer. (Ansatz zur Qualitätsentwicklung).

5.5.5 Sichtbar gelebtes Wertsystem

Was wir sagen, leben wir. Kompromisslos. Durch unser Verhalten erreichen wir eine *hohe Marktdurchdringung und sichern uns langfristig ab.*

5.5.6 „Schuster bleib bei deinen Leisten“

Geschäftliche Aktivitäten nur, wo unser eigenes Know-how fruchtbar eingesetzt werden kann.

5.5.7 Einfache Form

Schlanke Strukturen, einfache Systeme und Organisationsstrukturen schaffen. Kommunikation findet im Arbeitsprozess statt.

5.5.8 Kooperativer Führungsstil

Freiräume schaffen! Lösungs- und resultatorientiertes Handeln wird gefördert. Wir geben nur einen klaren, vorgegebenen Rahmen vor, der jedoch sollte er verlassen werden, klare Konsequenzen nach sich trägt.



6 Mitarbeiter-Benefits

Wenn du zur Nidwaldnerhof-Familie gehörst, profitierst du auch von unseren Goodies:

- familiäre Atmosphäre
- unkompliziertes Miteinander
- bezahlte Weiterbildung
- gratis Parkplatz
- Feierabendbier
- 20% Familienrabatt im Restaurant
- Trinkgeld für Alle
- Geburtstagsgeschenk
- Spezialraten bei Übernachtung von Freunden, Bekannte etc.
- jährliche Mitarbeiterausflugs-Party
- 50 % Rabatt auf die Übernachtung in allen Best 3 Star Hotels of Switzerland
- preisgünstiger TUZ-Botschafter-Pass