

# NEUE ARBEITSWELT

Wie gelingende Beziehungen gelingen können, am Beispiel Hotel Upstalsboom in Kühlungsborn an der Ostsee. Interview mit Fr. Hotel-Dir. Maria Kuhl.

---



## Wie gelingt es im Hotelbetrieb, Gäste und Arbeitskräfte gleichermaßen zu begeistern?

Von Paul Würzner

Dieser Frage wollten meine Frau Andrea und ich bei einem der beliebtesten Hotels in Deutschland nachgehen und aus diesem Grund trafen wir uns mit Frau Maria Kuhl, die für das Upstalsboom-Hotel in Kühlungsborn die Hoteldirektorin, also die Chefin ist.

Wir wollten sehen, ob das, was wir in vielen YouTube-Videos über die Hotels von Upstalsboom gesehen und auch in den Büchern von Bodo Janssen gelesen haben, tatsächlich so im Hotel gelebt wird. Daher habe ich im Vorfeld um einen Gesprächstermin mit einem Hotel-Manager gebeten.

### IN DIESER AUSGABE

---

#### KOMBINIERTE AUFGABEN

Wenn Mitarbeiter mehr tun, als in ihrer Job-Discription steht!

#### LEHRLINGE ALS CHEFS

Azubis lernen Verantwortung zu übernehmen!

#### CHEFIN ALS VORBILD

Führen als Vorbild. Wie wichtig das Vorleben ist zeigt eine Hoteldirektorin die mit positiver Psychologie führt!

Unser Flug von Wien nach Hamburg hatte ca. 1 Stunde Verspätung. Wir holten den gebuchten Leihwagen ab, kämpften uns durch den Rushhour-Verkehr von Hamburg und kamen nach ca. 2 Stunden Fahrtzeit im kühlen Kühlungsborn an.

Das Upstalsboom-Hotel ist sicher eines der größten Hotels am Ort und machte von außen einen sehr gepflegten Eindruck. Empfangen wurden wir mit einem strahlenden Lächeln der Rezeptionistin, die uns gleich fragte, wie denn unsere bisherige Reise gelaufen sei. Wir hatten das Gefühl, dass die Freundlichkeit nicht aufgesetzt war, sondern dass sich diese Mitarbeiterin bei ihrer Arbeit sehr wohlfühlt hat.

Da die Zimmer nach dem Einchecken schon fertig waren, sind wir zum Lift gegangen. Dabei ist uns ein großes Leitbild der Upstalsboom-Leitwerte aufgefallen, das an der Türe zu einem der Mitarbeiter-Räume angebracht war. Rechts vom Lift sahen wir zahlreiche lustige Bilder der verschiedenen Teams, die am Ostsee-Strand aufgenommen wurden und in einer in der Nähe befindlichen Vitrinen, waren sämtliche Bücher von Bodo Janssen ausgestellt.



Nachdem wir uns im Zimmer kurz ausgerastet haben, sind wir zum nahe gelegenen Ostsee-Strand gegangen. Obwohl es Mitte Juni war, war es ziemlich frisch und der starke Wind tat sein Übriges, damit wir froren.

Interessanterweise kamen uns aber Menschen entgegen, die mit einfachen T-Shirts und kurzen Hosen angezogen waren. Ja, es waren sogar einige im Meer schwimmen. Schon bei diesem Gedanken bekamen wir eine Gänsehaut.

Wir beschlossen, für das Abendessen im Hotel zu bleiben. Wir waren zu diesem Zeitpunkt die ersten Gäste. Der sehr eloquente Kellner bot uns mehrere Plätze an, und so konnten wir uns einen schönen Platz in der Nähe eines großen Fensters aussuchen. Kurz gesagt, das Essen über mehrere Gänge inklusive Weinbegleitung war ein „Hammer“, also wirklich top, aber natürlich auch der Preis. 😊

# Gelebte neue Arbeitswelt

Von Lara Wolfe Am nächsten Tag beschlossen wir, das Frühstück im Freien einzunehmen. Sogleich eilte mit einem Lächeln eine Servicedame zu uns, um uns einen sonnigen Platz anzubieten. Während wir die Köstlichkeiten vom Frühstücksbuffet genossen, beobachteten wir die Möwen, die stets die Tische der Gäste im Auge hatten. Kaum hatten sich die Gäste entfernt, flogen die Möwen zum Tisch und holten sich Überreste vom Frühstück. Die Möwen, die hier unter Naturschutz stehen, sorgten für einige lustige Momente während des Frühstücks. Hier ist uns aufgefallen, wie fokussiert und gut gelaunt die Servicedamen ihre Arbeit verrichteten. Sie kommunizierten untereinander viel und waren sichtlich gut gelaunt.

Am Vormittag genossen wir noch einen Spaziergang am Strand, die Temperaturen, waren etwas höher als am Vortag. Als wir wieder im Hotel angekommen waren, kam der Guest-Relation-Manager auf uns zu und vereinbarte einen Termin mit der Hotel-Managerin Frau Kuhl. Da wir bis dahin noch eine gute Stunde Zeit hatten, gingen wir in den weitläufigen Garten mit seinen hohen Bäumen und suchten uns einen gemütlichen Korbessel aus. Kurze Zeit später, nachdem wir es uns etwas gemütlich gemacht haben, schaute eine Servicedame vorbei und fragte uns sehr freundlich, ob wir eventuelle Wünsche hätten. Weiters konnten wir auch einer Gruppe von ca. 8 Personen zusehen, wie sie Teambuilding- und Vertrauens-Übungen im Park durchführten. Wie wir später erfuhren, war das eine Trainingseinheit für einige Hotel-Mitarbeiter.

## Wie gelingt wertschätzendes Miteinander?

Danach sind wir in die Lobby gegangen, wo kurz darauf Frau Kuhl erschien. Sie war 39 Jahre jung, hatte kurzgeschnittenes schwarzes Haar, lächelte freundlich und setzte sich zu uns in die Lobby.

## Heute schon ein Kompliment verschenkt?



Haben Sie heute Ihre Mitarbeiter und -Mitarbeiterinnen schon gelobt? Einer Studie des Gallup-Institutes sollte das Verhältnis zu Lob und Kritik 5:1 sein.

Hier im Hotel Kühlungsborn, kann jeder Mitarbeiter mit kleinen griffbereiten Kärtchen, Lob verschenken!

Auf den Kärtchen stehen als Überschrift die Wörter Achtsamkeit, Zuverlässigkeit, Qualität, Herzlichkeit, Vorbild, ... Auf der Rückseite können dann einige persönliche Vermerke gemacht werden!

Frau Dir. Kuhl freut es sehr, dass das Lob auch von jungen Mitarbeitern kommt.

  
**Upstalsboom**  
★★★★★  
HOTELRESIDENZ & SPA KÜHLUNGSBORN

**Achtsamkeit**





Wir freuten uns sehr, dass sie sich die Zeit genommen hat, um sich mit uns auszutauschen. Wir wollten natürlich wissen, wie es ihr gelingt, den Upstalsboomweg im täglichen Hotelleben umzusetzen. Sie erklärte, dass sie vorab einmal selbst hinter der Philosophie des Hauses, dem Mitarbeiter zu dienen, stehen müsse. Sie versucht dabei selbst ein gutes Vorbild zu sein, verzichtet auf ein eigenes großes Büro und setzt sich direkt zu Ihren derzeit 120 Mitarbeitern, um ihnen nahe zu sein. Besonders wichtig ist es ihr, sich mit Ihren Führungskräften im Team regelmäßig und in kurzen Meetings auszutauschen. Ca. alle 10 Wochen nimmt sie sich mit ihren Abteilungsleitern einen Tag Auszeit, um wichtige Entscheidungen gemeinsam zu besprechen.

### **Sich über Erfolge anderer freuen!**

Fr. Kuhl hat sich auch sehr gefreut, dass Fr. Dr. Caroline von Kretschmann kürzlich zum „Hotelier des Jahres“ ausgezeichnet wurde. Auch sie geht einen ähnlichen Weg wie Upstalsboom, indem sie ihre Mitarbeiter ebenfalls an die erste Stelle stellt und einen Sinn anbietet, der über das rein ökonomische hinausgeht.

### **Ukraine-Krieg. Was ein Hotel tun kann!**

Auch das Thema „Krieg in der Ukraine“ wurde von Ihren Mitarbeitern angesprochen und sie haben überlegt, welchen Beitrag sie als Hotel

### **Das Team entwickeln und fördern!**

Weiters ist Frau Kuhl wichtig, dass ihre Mitarbeiter ihre Stärken ausleben können. So wurde sie von einer Mitarbeiterin gefragt, ob sie zusätzlich auch in einer anderen Abteilung mitarbeiten könne, weil ihr das besonders Spaß machen würde. Inzwischen gibt es einige Mitarbeiter, die in „Kombi-Stellen“ also mehreren Bereichen arbeiten.

Sie erzählte uns, dass einer ihrer Mitarbeiter, einer der Guest-Relation-Manager, mit dem wir uns kurz vorher ja austauschen konnten, in Kürze das Team verlassen würde, sie aber das unterstützt hätte, damit er sich weiterentwickeln könne. Ihre Erfahrungen dazu sind die, dass einige Mitarbeiter, nachdem sie das Hotel verlassen haben, nach einiger Zeit mit neuen Erfahrungen wieder zurückgekommen und sehr dankbar sind, wieder in diesem Hotel arbeiten zu können.

leisten können. Sie haben Sachgüter gespendet und einige Flüchtlinge im Hotel aufgenommen und dadurch sogar eine neue Mitarbeiterin gewonnen.

### **Lehrlinge als Chefs!**

Wir haben sie auch auf ihre Azubis angesprochen, die fleißig in der „Fetzenbude“ kleine Imbisse direkt an der Straße anbieten. Sie erzählte uns, wie ihre Azubis den „Laden“ eigenverantwortlich führen, andere Mitarbeiter einteilen und so Verantwortung für ein Team zu übernehmen lernen.



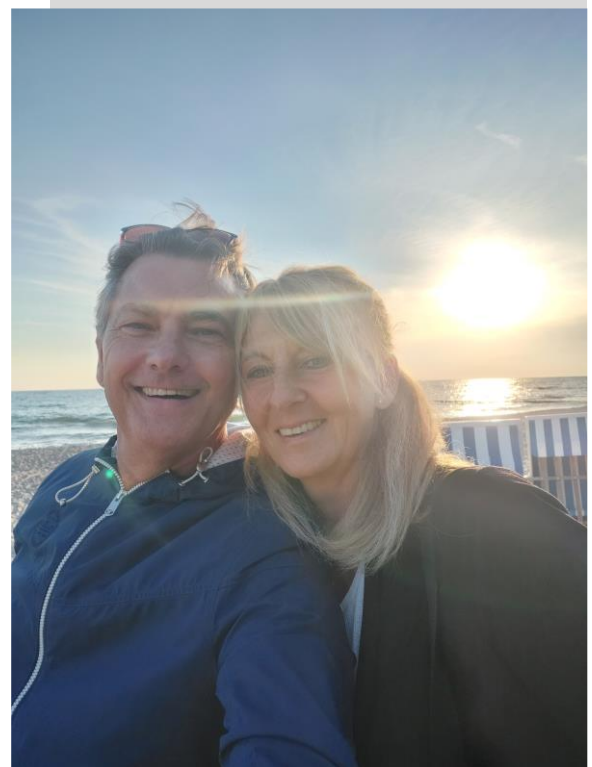
Die Fetzenbude der Azubis!

### **Es gilt dranzubleiben!**

Für Frau Kuhl und ihre Mitarbeiter sei der Upstalsboomweg und das wertschätzende Verhalten schon selbstverständlich geworden, jedoch wäre es wichtig, auch in Zukunft auf den eingeschlagenen Weg der Achtsamkeit weiterzugehen und konsequent an der Umsetzung der Unternehmens-Werte und der Persönlichkeits-Entwicklung ihres Teams dranzubleiben.

Interessant war auch der Hinweis, dass sich Bodo Janssen, der Eigentümer der Upstalsboom-Hotels, gerade in Wien beim Viktor-Frankl-Institut befindet, um sich über die Logotherapie auszutauschen. Das zeigt, dass selbst ein so erfolgreicher Unternehmer wie Bodo Janssen, sich nicht auf seinen Lorbeeren ausruht, sondern stets bereit ist, neues zu lernen.

Nach dem Gespräch mit Frau Dir. Kuhl wünschten wir ihr noch weiterhin viel Erfolg mit ihrem großartigen Team versprochen in Kontakt zu bleiben. Nachdem wir mit diesem Aufenthalt sehr zufrieden waren, schrieben wir auch eine positive Hotelbewertung. Prompt kam einige Tage später ein persönliches Mail von Frau Direktor Kuhl, wo sie sich für die positive Rezension bedankte. 😊



Paul & Andrea Würzner



**Sie wollen  
mehr über  
apw-system  
Wissen?**

[www.apw-system.com](http://www.apw-system.com)