

# Führungskräfte auf der Bühne

## Schauspieler trainieren Steigenberger-Mitarbeiter

■ AHGZ, 18.6.05

FRANKFURT/M. Die Steigenberger Hotels AG mit Sitz in Frankfurt und das Münchener Trainingsinstitut und Unternehmenstheater VitaminT4change haben ein neues Schulungskonzept entwickelt. Das hotelübergreifende Steigenberger Train-the-Trainer-Konzept, bei dem Mitarbeiter geschult werden, um Mitarbeiter zu schulen, wird seit kurzem mittels eines Unternehmenstheaters in Seminaren praxisnah trainiert.

Premiere für ein innovatives Trainings-Konzept bei Steigenberger: Die Ausbildung zum internen Schulungsreferenten (Train-the-Trainer), die das Ziel hat, die hohe Qualitäts- und Servicebereitschaft in den Steigenberger Hotels kontinuierlich zu verbessern, wurde auf neue Beine gestellt. Steigenberger setzt dabei auf die Kompetenz professioneller Schauspieler des Münchener Unternehmenstheaters VitaminT4change. In diesem Jahr wurden bereits drei Trainings in Bad Orb, Duisburg und Dessau mit insgesamt 120 Teilnehmern aus 70 Steigenberger-Hotels durchgeführt. In den Semi-

naren, simulierten die Schauspieler im so genannten „Change-Theater“ kundensorientiertes Verhalten in schwierigen Situationen. Mögliche Konfliktpunkte wurden dabei herausgearbeitet und gemeinsam mit den Teilnehmern gelöst.

Der Fokus lag dabei darauf, Verkaufslücken in der Tagesroutine aufzuzeigen beziehungsweise typische Hotel-Beratungssituationen herauszuarbeiten. Anschließend konnten die Teilnehmer im „Seminar-Theater“ einzelne Phasen des Train-the-Trainer-Konzeptes mit einem internen Trainer und einem Schauspieler trainieren.

„Die Verzahnung unseres Trainings-Konzeptes mit der Methode von VitaminT hat sich gelohnt“, resümiert Matthias Steinmeier, Leiter der Steigenberger Personalentwicklung. „Die Mitarbeiter wurden praxisnah geschult und mussten selbst Handeln. VitaminT4change liefert Aha-Erlebnisse, die in herkömmlichen Workshopgruppen nicht entstehen.“ Fortgesetzt werden die Trainings durch einen internen Nachbearbeitungstag.