

Mit Schirm, Charme und Smartphone

Das Hotel Hochschober lässt wieder einmal aufhorchen. Diesmal nicht wegen optimaler Auslastung oder extravaganter Bauwerke, sondern wegen origineller Strategien im Kampf um Arbeitskräfte. Derzeit beschäftigt das Haus Mitarbeiter aus 18 Nationen zu Bedingungen, die in der Branche als Benchmark gelten

Nein, zu den Shootings wurden keine Models eingeladen“, sagt sie und lacht. Die selbstbewussten Mädels und coolen Typen mit Bart und Tatoo, meint Karin Leeb, die gibt es am Hochschober wirklich. Sie arbeiten an der Bar, in der Küche, im Service, an der Rezeption oder im Spa und mussten nicht lange überredet werden, um beim neuen Recruiting-Video mitzumachen. Emma Peel und James Bond, Publikumsliebhaber der Sixties, haben dafür Pate gestanden.

Text: Irene Hanappi

„Agenten sind immer perfekt gekleidet, absolut loyal und meistern souverän jede noch so knifflige Situation,“ skizziert die Hochschober-Chefin ihr Ideal und verpasst dem ganzen Berufsstand ein Update. Gesucht werden keine Dienstleister mehr, sondern „Agenten mit Talenten“, die selbstbewusst und auf Augenhöhe agieren: „Dienen ist was Schönes, aber nicht so wie vor 40 Jahren.“

Entdirndelung

Nach Corona gab es Abgänge, gesteht sie, viele wechselten in andere Berufe, und in dem langen Lockdown-Winter habe man überlegt, wie dem entgegenzuwirken sei. Die „Entdirndelung“, das Abrücken vom traditionellen Auftritt im Blümchenkleid und Trachtenjanker, bildete dabei nur die Spitze des Eisberges. Den großen Brocken stellten die Unterkünfte dar, die – laut Umfrage unter den Mitarbeitern – verbessere-

rungswürdig waren. Mit drei Millionen Euro Investition in einen Neubau und die Erneuerung bestehender Infrastruktur wurde gegengesteuert: „Ein Kraftakt“, so Karin Leeb, „weil es in den letzten zwei Jahren unfreiwillige Schließzeiten gegeben hat und weniger Investitionsbudget da war.“

„Um als Arbeitgeber attraktiv zu sein“, weiß sie als Tochter eines erfolgreichen, wenn nicht genialen Vaters, „braucht es ebenso viel Aufwand wie beim Marketing“. Alle Register müssten gezogen, alle Quellen angezapft werden. Vom AMS über einschlägige Jobportale bis hin zur Kinowerbung, dem Aushang an der Tankstelle oder der Postwurfsendung.

Im Urlaub angeworben

Zusätzlich arbeite man mit Personalagenturen im Ausland zusammen, eine ganz neue Situation, die sich anfühle wie ein Blind Date, meint Karin Leeb. Keiner wisse vom anderen, ob die geweckten Erwartungen sich erfüllen werden. Weiterempfehlungen von Mitarbeitern spielen beim Recruiting ebenso eine Rolle wie unkonventionelle Aktionen. Christos, der im Service arbeitet, hat das Ehepaar Leeb-Klein bei einem Urlaub auf der Insel Kos spontan angeworben.

Cosmin, 19, stammt aus Rumänien, hat über einen Freund von der

Stelle erfahren und arbeitet nun als Commis, wo es keine Rolle spielt, dass er noch nicht Deutsch, sondern nur Englisch spricht. Auch das originelle Agenten-Video, das seit 2022 auf Youtube und in den Social Media-Kanälen in Umlauf ist, brachte Neuzugänge.

Das Projekt ist mehr als nur ein Werbegag, es wurde speziell für die Generation „Smartphone“ medial aufbereitet und bis ins kleinste Detail durchdekliniert, wie Karin Leeb es nennt. Zum Auftakt gibt's

„Dienen ist was Schönes, aber nicht so wie vor 40 Jahren.“

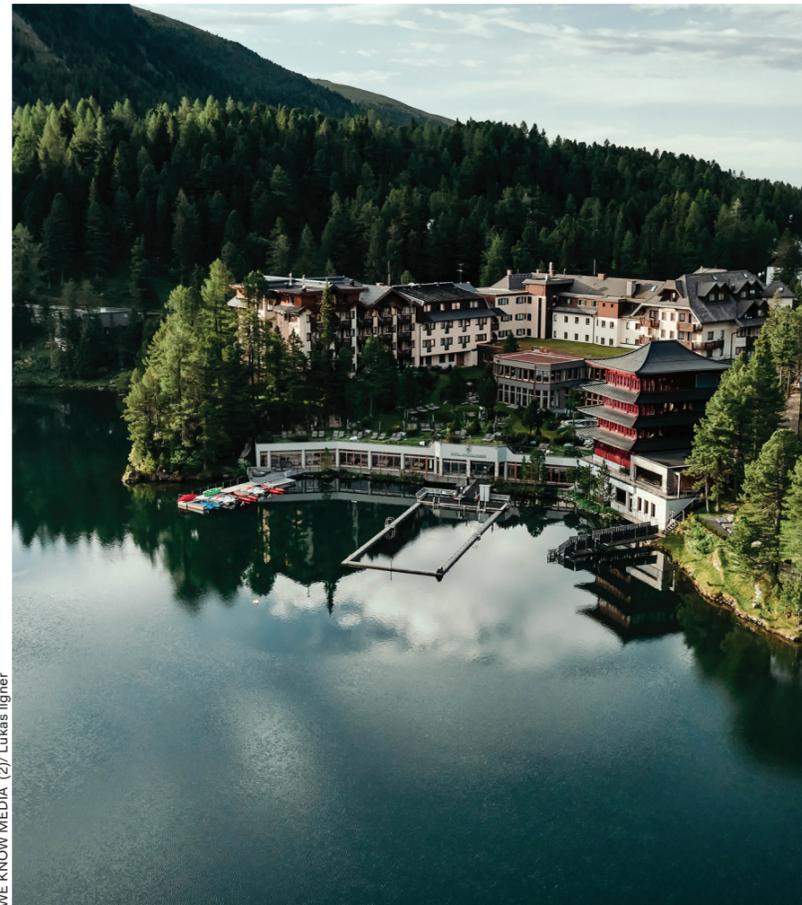
Karin Leeb

ein Willkommenspaket mit stylischer Sonnenbrille und Anstecknadel, danach organisiert das Haus eine Kickoff Veranstaltung samt Social Media Posts auf Insta und TikTok. Nach dem Onboarding folgt die Einschulung via „MAK 3.0“, einer gemeinsam mit der Tauner Akademie in Linz entwickelten App. Die Informations-, Aus- und Weiterbildungsmodulare sind so konzipiert, dass jeder und jede sie im eigenen Tempo absolvieren bzw. dann nutzen kann, wenn Fragen auftauchen.

Nach Abschluss eines Tests erhält der „Prüfling“ ein Zeugnis, das ihm oder ihr einen Karrierevorsprung sichert. Und noch ein Bonus kommt hinzu: Wer seine Freizeit für's Lernen nützt, erhält Zeitausgleich. Einsatz und Ehrgeiz lohnen



Hotel Hochschober



WE KNOW MEDIA (2) / Lukas Ilgner

Rechts oben: Kickoff-Veranstaltung für Mitarbeiter im Sommer 2023 – stylische Sonnenbrille und Anstecknadel inklusive. Gesucht werden heute keine Dienstleister mehr, sondern „Agenten mit Talenten“. In der Küche hat Arnold Pucher (Bild rechts unten) das Sagen. Sein Fokus liegt auf der gesunden Alpen-Adria-Küche.



sich am Hochschober, „durchwursteln“ wie in anderen Betrieben geht gar nicht. Dass die an sie gestellten Anforderungen schuld an der hohen Fluktuation der Mitarbeiter seien, lässt Karin Leeb nicht gelten. „Die Generation ‚Wisch & Weg‘, argumentiert sie, „wischt wie am Smartphone den Frust einfach weg und wechselt.“

Abteilung „People & Culture“

Um das vorwegzunehmen, wurde der Bereich Human Resources aufgewertet. In der neuen Abteilung „People & Culture“ denken zweieinhalb Arbeitskräfte nun darüber nach, wer wofür geeignet sein könnte. Und bevor jemand noch den Absprung plant, erhält er oder sie schon Vorschläge für eine Neuorientierung bzw. Umschulung. So mancher Kellner schaffte es so zum Sommelier und aus so mancher

Frühstücksköchin wurde eine Patisserie. Statt wie früher via Fragebogen finden Mitarbeiterbefragungen nun per Handy statt. Befürchtungen, die Digitalisierung würde zu Defiziten im persönlichen Umgang führen, erweisen sich allerdings als unbegründet.

Wer je Karin Leeb in einem Vortrag gehört oder ein Gespräch mit ihr geführt hat, weiß um ihr Talent im Umgang mit Sprache. Das „Wir“, das sie, wenn es um ihr Hotel geht, immer wieder gebraucht, ist keine Floskel. Es bezieht sich nicht – wie man meinen würde –, auf die Geschäftsführung, die sie mit ihrem Mann teilt, sondern immer auf das große Ganze: den Kreis der Assistenten, engsten Vertrauten und Impulsgebern, zu dem der Steuerberater genauso gehört wie der Interior Designer, der Betriebsarzt, die Sozialarbeiterin und die Wirtschaftspsychologin. „Experten und Spezialis-

» Mein Hotel

Name: Hotel Hochschober
Inhaber: Karin Leeb und Martin Klein
seit: 1929 (zwischen 2012 und 2022 Komplettrenovierung)
Mitarbeiter: 110
Zimmer: 116
Küchenschwerpunkt: Der Fokus von Küchenchef Arnold Pucher liegt auf der gesunden Alpen-Adria-Küche und auf der Weiterentwicklung der veganen und neuerdings vegetarischen Küchenlinie.
Sitzplätze Gastro: 300
Adresse: 9565 Turracher Höhe 5
www.hochschober.com

ten, mit denen wir uns ganz viel austauschen“, so Karin Leeb, die mit drei Brüdern aufgewachsen ist und heuer ihr 20-jähriges Jubiläum an der Spitze des Traditionshauses feiert. An dem goldenen Dreieck der vorigen Generation „Unternehmerfamilie-Gast-Mitarbeiter“ hält sie fest, hat es allerdings um weitere Säulen – Lieferanten von Waren, Dienstleistungen und Know-How – erweitert.

Jeden und jede im Haus mindestens einmal am Tag mit Namen anzusprechen und zu grüßen, gehört zur DNA der Familie Leeb, genauso wie die Bestürzung, wenn ein Mitarbeiter, eine Mitarbeiterin, durch Nachlässigkeit oder Gleichgültigkeit der Beziehung zum Gast Schaden zufügt. Der sonst so souveränen Hotelière schießt mit einem Mal Farbe ins Gesicht: „Das bringt mich aus der Fassung, dafür hab' ich absolut kein Verständnis,“ gesteht sie.