

## GRAND RESORT Bad Ragaz \*\*\*\*\* Kulturelle Transformation

Das Grand Resort Bad Ragaz ist ein traditionsreiches Fünf-Sterne Hotel mit einem einmaligen Angebot aus Wellness, Gesundheit, Golf und Business.

Die Vision ist es, das führende Health, Spa, Golf und Business Resort in Europa zu sein ([www.resortragaz.ch](http://www.resortragaz.ch)).

Um diese ehrgeizige Positionierung zu erreichen, hat man neben allen sachlichen Themen der kulturellen Transformation einen hohen Stellenwert gegeben.

Ziel war es, auf Stufe der Führungskräfte ein erfolgreiches und motivierendes Coaching-Programm durchzuführen.

### DIE HERAUSFORDERUNG

Das Grand Resort Bad Ragaz ist ein Hotel mit einem sehr hohen traditionsgebundenen Anteil. Die Herausforderung besteht darin, die Traditionen einerseits zu wahren, d.h. langjährige Kunden mit ihren speziellen Wünschen und Gewohnheiten weiter zu pflegen, andererseits Angebote für neue Kundensegmente zu finden und entwickeln, so dass man auch in Zukunft ein einzigartiges Resort bieten kann.

Hierzu braucht es Führungskräfte, die diesen Spagat zwischen Tradition und Moderne verinnerlicht haben und gleichzeitig auch Mitarbeitern weitergeben können.

### ENTWICKLUNG & LÖSUNG

Gemeinsam mit den wichtigsten Entscheidungsträgern des Hauses wurde ein professionelles Transformationsdesign entwickelt. Es ging stets darum, sehr pragmatisch, verknüpft mit den tatsächlichen Alltags-Herausforderungen zu arbeiten.

Somit wurden in der ersten Phase die Top 60 Führungskräfte trainiert. Das Programm mit dem Titel Zukunftsreise (Wir verändern uns in die Zukunft) beinhaltete 6 Module à 2 Tage. Diese firmenspezifischen Module dienten der Reflexion, der Wissensvermittlung und der Steigerung des eigenen Führungs-/Kommunikationsverhaltens.

Die Module im Einzelnen hatten folgende Titel:

- Zukunftsreise (Kick-Off)
- Ich bin Partner
- Ich bin Führungskraft
- Ich bin Teamspieler
- Ich habe Mut zu entscheiden
- Wir gewinnen gemeinsam

Die Zukunftsreise war und ist ein Veränderungsprozess im Denken, in welchem die Unternehmens- und Angebotskultur einerseits bewahrt, andererseits neu ausgerichtet werden müssen. Deshalb waren die Inhalte auch immer doppel-spurig. Die Führungskräfte konnten den Veränderungsprozess selbst erleben, waren aber gleichzeitig dazu angehalten, wie Mitarbeiter bestmöglich in diesen Prozess einbezogen werden.

### RESULTATE & NUTZEN

Ziel der „Zukunftsreise 2008/2009“ war die Transformation des Grand Resort Bad Ragaz von einem produktorientierten Unternehmen hin zu einem kundenbedarfsorientierten Unternehmen. Die Resultate des laufenden Coaching-Programmes für die Führungskräfte wurden nachhaltig verankert und in die Breite, d.h. bis auf die Stufe Mitarbeiter getragen.

Der Geschäftsleitung wird das Instrument der internen Coaches zur Verfügung gestellt. So können Anliegen der Geschäftsleitung zeitnah und ohne zusätzlichen Aufwand für Beratung in das Unternehmen getragen und umgesetzt werden.

BERND REMMERS CONSULTANTS AG, Zug  
© 2009