



# MITARBEITER\*INNEN

## *Handbuch*

Stand Anfang 2022



## Liebe Mitarbeiter\*innen,

Als wir den Betrieb 2016 übernommen haben, kamen wir neu nach St. Johann und kannten weder die Einheimischen noch deren regionale Gebräuche. Euch als neue Mitarbeiter\*innen in diesem Betrieb wird es gleich oder ähnlich gehen. Man weiß schon, was man gelernt hat und was man in seiner Position zu tun hat, aber jeder Betrieb ist anders, jeder Ablauf unterschiedlich. Dieses Handbuch soll Euch einen Rahmen vorgeben – was unsere Werte sind, auf was wir unser Augenmerk legen und was uns besonders wichtig ist. Es soll Euch helfen, Euch rasch einzufinden und auch ein Sammelwerk für Hintergrund-Informationen sein, die manchmal in der Kommunikation auf der Strecke geblieben sind.

Es soll aber auch ein lebendiges Schriftstück sein, das sich im Laufe der nächsten Jahre anpasst und verändert. Wenn ihr findet, dass es nicht aktuell ist, dass man etwas besser machen kann, dann bitte kommuniziert es an uns. Das Handbuch funktioniert nur, wenn es sich ständig verändert und wenn es von Euch gelebt wird.

Viel Spaß in unserem Betrieb. Wir wünschen uns, dass ihr Freude an Eurem Beruf habt und diesen mit Stolz und Strahlen ausübt.

Auf ein fröhliches, korrektes und aufbauendes Miteinander.

*Sigi & Max Runder*

1	Inhaltsverzeichnis	
2	<b>Das sind wir</b> .....	1
3	<b>Geschichte</b> .....	2
4	<b>Unsere Lifestyle Outlets</b> .....	3
5	<b>So sind wir organisiert</b> .....	10
6	<b>Unsere Philosophie – das leben wir</b> .....	10
7	<b>Unsere Werte als Basis</b> .....	12
8	<b>Unser Führungsverständnis</b> .....	17
9	<b>St. Johanner TeamCard</b> .....	18
10	<b>Weiterbildung</b> .....	18
10.1	Die YapAcademy.....	18
10.2	Weiterbildungen intern.....	19
11	<b>Grundsätzliche Vereinbarungen</b> .....	19
11.1	Persönliche Daten – Änderung.....	19
11.2	Krankmeldungen und Dienstverhinderung.....	19
11.3	Urlaub.....	20
11.4	Dienstzeiten.....	20
11.5	Rauchen.....	20
11.6	Nutzung von Kommunikationsmitteln.....	20
11.7	Essen und Trinken.....	21
11.8	Benutzung von Infrastruktur.....	21
11.9	Unterschriftenregelung.....	21
11.10	Trinkgeld.....	21
11.11	Mitarbeiter*innen-Bekleidung.....	22
11.12	Gesundheit und Umwelt – Österreichisches Umweltzeichen.....	22
11.13	Fehlerkultur.....	23
11.14	Wertigkeit des/der Mitarbeiters*in.....	24
12	<b>Unsere einzigartigen Abteilungen</b> .....	24
12.1	Die Rezeption.....	24
12.2	Das Service.....	25
12.3	Die Küche.....	25
12.4	Das Housekeeping/die Haustechnik.....	26
12.5	Die Postbar.....	27
12.6	Der Postmarkt.....	28
12.7	Die Verwaltung/das Management.....	29
13	<b>Zum Schluss</b> .....	30

## 2 DAS SIND WIR

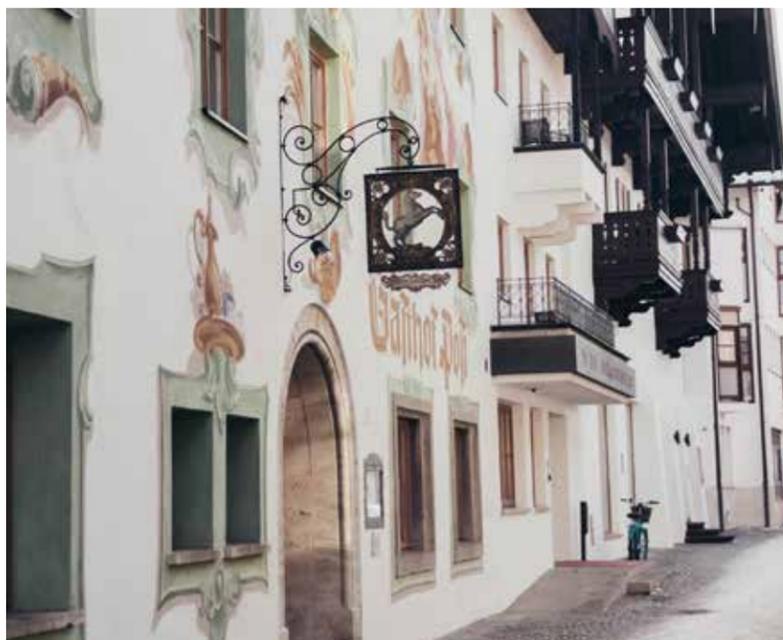
Geführt wird der Betrieb seit Mai 2016 im Pachtverhältnis von Familie Blumschein.

**Maximilian Blumschein** ist der Inhaber der Firma „Maximilian Blumschein e. U.“ und ist zuständig für den Bereich F&B, Finanzen und Mitarbeiter\*innen. Er kommt aus einer traditionsreichen Hoteliers Familie in Bad Gastein und hat internationale Erfahrung gesammelt hat.

Die Verantwortung für das Hotel, Housekeeping, Marketing, Veranstaltungswesen und den Postmarkt obliegt seiner Frau **Sigrid Blumschein**, die ebenfalls internationale Erfahrung gesammelt hat und lange Jahre im familiengeführten Betrieb tätig gewesen ist.

**Belmondo**, unser Haushund ist für die Gästeunterhaltung & Betreuung zuständig.

Moderner Großstadtfleur in einer ländlichen Umgebung, gelebte Tradition, unsere Gäste perfekt zu umsorgen und glückliche Mitarbeiter\*innen ist ein Spagat, der sich auch in der Architektur widerspiegelt. Das Herz ist das alte Wirtshaus, und rund herum erfrischen die neuen Bauten mit einem modernen Lifestyle, das sind wir, die Blumscheins, das ist sie, unsere Post.



## 3 GESCHICHTE

Seit 1297 steht das Wirtshaus damals noch unter dem Namen „Weißes Rössl“, in St Johann. 1770 erfolgte die Einrichtung einer Poststation. Bis ins 21. Jahrhundert war es stets ein familiengeführter Betrieb. 2011 erwarb Fritz Egger die Post. Es erfolgte eine grundlegende Sanierung mit Neugestaltung des Posthofs und Innengestaltung des kompletten Hotel & Wirtshaus sowie Postmarkt-Komplexes. Dieser Umbau wurde von Innenarchitektin Johanna Egger (Tochter) übernommen, ebenso die Gestaltung der Bar, die 2017 folgte. Ziel war es, Tradition zu wahren und mit der Moderne zu verknüpfen.

Geschäftsführer der „FE Immobilien GmbH“ ist Herr Ernst Gruber mit seiner rechten Hand Chrysanth Fröhlich. Doris Prosser ist seine Sekretärin.

Die Familie Egger (Michael & Fritz Egger) betreibt die Egger Gruppe mit Stammsitz in St Johann, ein international führendes Unternehmen in der Holzverarbeitung mit weltweit knapp 10.000 Mitarbeiter\*innen an 20 Standorten in der ganzen Welt.



Ein weiteres Standbein der Familie ist die Brauerei Egger in St. Pölten, Unterradlberg, die ihren Ursprung in Kufstein hat. In allen Outlets der Post gibt es natürlich auch das EGGER Bier.



Herr Fritz Egger ist ebenfalls der Betreiber der Landwirtschaft Brunnhof in St. Johann in Tirol, von der die Küche und der Postmarkt Rind-, Kalb- und Wildfleisch beziehen.



## 4 UNSERE LIFESTYLE OUTLETS

### 4.1. Das Wirtshaus

Die ehemalige Pferdewechselstation, das Telegraphenamnt, ist jetzt ein Treffpunkt für verschiedene Menschen aus der ganzen Welt & unsere Einheimischen geworden.

Man trifft sich, man tauscht sich aus und genießt Tiroler Wirtshausküche und Gerichte aus aller Welt. Mehrere Räumlichkeiten bieten Platz für verschiedenste Anlässe und Feierlichkeiten in unterschiedlichem Rahmen. Ob Businesslunch, Stammtisch, Feierlichkeiten oder einfach nur die Lust am Genuss, hier findet jeder seinen Platz.

365 Tage im Jahr mittags und abends geöffnet mit saisonbedingten Küchenzeiten. Montag – Freitag bieten wir einen „Wirtshausteller“ der günstig, schnell und auf sehr gutem Niveau die Einheimischen Mittagesser locken & begeistern soll.

Wir sind derzeit mit 12/20 Punkten, 1 Haube bei Gault Millau ausgezeichnet und genau da, wo wir sein wollen.



Um das Herzstück, die **Schwemme** mit Stammtisch und mehreren gemütlichen Wirtshaustischen herum, befinden sich die einzelnen Stuben:



Die **Traberstube** – der traditionelle Gastraum mit Kachelofen, benannt nach der Leidenschaft für Traberpferde in der letzten Besitzerfamilie, bietet Platz für bis zu 70 Gäste.



Die **Poststube** – ein kuscheliger Raum für alle, die es etwas ruhiger haben möchten, umfasst 30 Sitzplätze.



Weitere 35 Gäste finden Platz in der **Kaminstube** – benannt nach dem offenen Kamin (auch, wenn der Kamin nicht mehr funktioniert;-)), ein geradliniger, moderner Raum, perfekt für lange Tafeln.



In der **Weinstube**, finden bis zu 8 Gäste Platz, umgeben von gut gefüllten Weinregalen, die eine der Kernkompetenzen des Hauses widerspiegeln. Die vom Diplom-Sommelier Maximilian Blumschein und Jungsommelier Sladjan Dulic gestaltete Weinkarte mit Schwerpunkt Österreich, birgt einige spannende Winzer und Jahrgänge sowie einen imposanten Querschnitt durch die restliche Weinlandschaft Europas.



Der helle freundliche **Wintergarten** mit Blick in den Posthof eignet sich für größere Veranstaltungen. Dort erwartet die Gäste morgens das umfangreiche Frühstücksbuffet.



Im Sommer locken zwei Terrassen zum Genuss im Freien.

Auf der **Speckbacher Strasse** die traditionelle **Wirtshaustrasse** mit Platz für 50 Gäste, geöffnet von Mitte Mai bis Ende September. Mittags im Schatten und kühl, im Hochsommer abends noch sonnig und warm.



Im Posthof, mit mediterranem Flair & sehr ruhig gelegen, bietet die **Hofterrasse** Platz für 70 Gäste, geöffnet von Mitte Mai bis Ende Oktober.



## 4.2 Die Postbar

Eine Bar, wie sie nur in den großen Metropolen zu finden ist, edel wie legendär wirkt das stilvolle Ambiente, das durch warme Holztöne und messingfarbene Elemente urbanmarokkanisch angehaucht ist – seit 2017 beliebter Treffpunkt für Einheimische und Urlaubsgäste. **Innovative Drinks**, die den urbanen Zeitgeist und ein kosmopolitisches Lebensgefühl perfekt treffen.

Verfolgt werden neue Trends wie eigens hergestellte Sirups, Infusionen und Liköre. Dafür wurde im Innenhof des Hotels ein modernes Urban-Gardening-Konzept mit Obst-, Gemüse- und Kräutergarten geschaffen. Selbstverständlich werden die Komponenten selbst im Haus hergestellt. In die Interpretationen der Drinks fließt dann auch immer die individuelle Note des Mixers ein, was das Erlebnis „Postbar“ zu etwas ganz Besonderem macht.

Die Bar ist von Montag bis Samstag von 17.00 – 02.00 Uhr geöffnet.



### 4.3. Der Postmarkt

Der Postmarkt ist ein **Feinkostladen zum genussvollen Einkaufen & zum Einkehren**. Exklusiv & nur in unserem Postmarkt erhältlich, bieten wir die **Fleischprodukte vom Brunnhof an. Bestes Kalb- & Rindfleisch vom eigenen Hof & Wild aus eigener Jagd**.

Ebenfalls exklusiv ist unser Postbrot, speziell für uns vom Brotsommelier Philipp Decker entwickelt & gebacken. Zusätzlich bieten wir ausgesuchte kulinarische Köstlichkeiten aus Österreich und Italien sowie Accessoires für die Küche und den gedeckten Tisch. Gastronomisch bieten wir eine Karte mit Frühstück, kleineren Mittagsgesamten, diversen Brettljäusen und selbstgemachten Flammkuchen an – großteils aus Produkten des Postmarkts.

Geöffnet sind wir von  
 Montag bis Donnerstag von 10:00 – 18:00  
 Freitags von 09:00 – 19:00  
 Samstags von 09:00 – 16:00

Dadurch bieten wir genau in der „Nachmittagspause vom Wirtshaus“ eine Möglichkeit, den Gast kulinarisch zu verwöhnen.

Auf der Terrasse bietet der Postmarkt Platz für 40 Gäste, im Innenbereich für 30 Gäste.

Im Sommer 2021 entstand die **Wohlfühloase im Posthof** eine begrünte Lounge für ca. 30 Personen die tagsüber vom Postmarkt betreut wird und abends vom Wirtshaus.



### 4.4. Das Hotel

**51 Zimmer und Suiten** in unterschiedlicher Ausführung mit 99 Betten. Gemütlich, funktionell und modern, mit Bezug zur Tradition des Hauses ausgestattet. Vom Erscheinungsbild ein Stadthotel, vom Gefühl ein familiengeführtes Landhotel. An 365 Tagen im Jahr bietet das Hotel auf 4-Sterne-Niveau seine Dienste an.

Unsere Hauptzielgruppe sind aktive, unabhängige Urlaubsgäste für

- ☞ Wandern und Biken im Sommer
- ☞ Langlaufen und Schifahren im Winter
- ☞ Events in der Region
- ☞ und Kulinarik das ganze Jahr über

Parallel dazu ist unser Haus ebenso auf Business-Gäste fokussiert.

Egger MitarbeiterInnen, -Besucher, -Partner sowie weitere Firmen, die in der Region zu tun haben und auch ihre Seminare und Essen bei uns abhalten.

Familien mit Kindern werden nur in den Hauptferienzeiten bei uns glücklich, da wir über keine weiteren Kinder-Annehmlichkeiten verfügen. Hunde sind bei uns immer herzlich willkommen.

Es gibt eine kleine Hotel-Broschüre, verweisen unsere Gäste aber immer auf UNSERE Website, da wir die Preise yield-managen, das heißt, den Preis täglich verändern und nach Auslastung und Forecast anpassen.



## Wellness

Die Post ist kein klassisches Wellnesshotel, bietet aber dennoch alles, was man nach einem arbeitsreichen oder sportlichen Tag zum Erholen braucht: eine finnische Sauna, ein Saunarium, Dampfbad, einen Fitnessraum sowie ein Ruhebereich zum Abschalten und Erholen. Massagen und kosmetische Behandlungen sind bei unserem Partner Salon Mediküre direkt am Posthof buchbar.

Schwimmen können unsere Gäste in der Panorama Badewelt – dort bezahlen wir als Hotel eine Jahresgebühr & unsere Gäste können mit ihrer Gästekarte das Freibad, den ganzen Tag & das Hallenbad für 3 Stunden pro Tag KOSTENFREI nutzen.



## Seminar

Tagen in entspannter Umgebung und zentraler Lage. Ein Seminarraum mit 166 qm, der auch in 2 Räume geteilt werden kann. Ausgestattet mit modernster Technik ist er für Veranstaltungen von bis zu 100 Personen (bei Kinobestuhlung) geeignet.

Die Seminarverpflegung ist individuell buchbar, üblicherweise umfasst sie zwei Pausen mit Snacks und Getränken im Postmarkt und ein 2 Gang Mittagessen in unserem Wirtshaus.



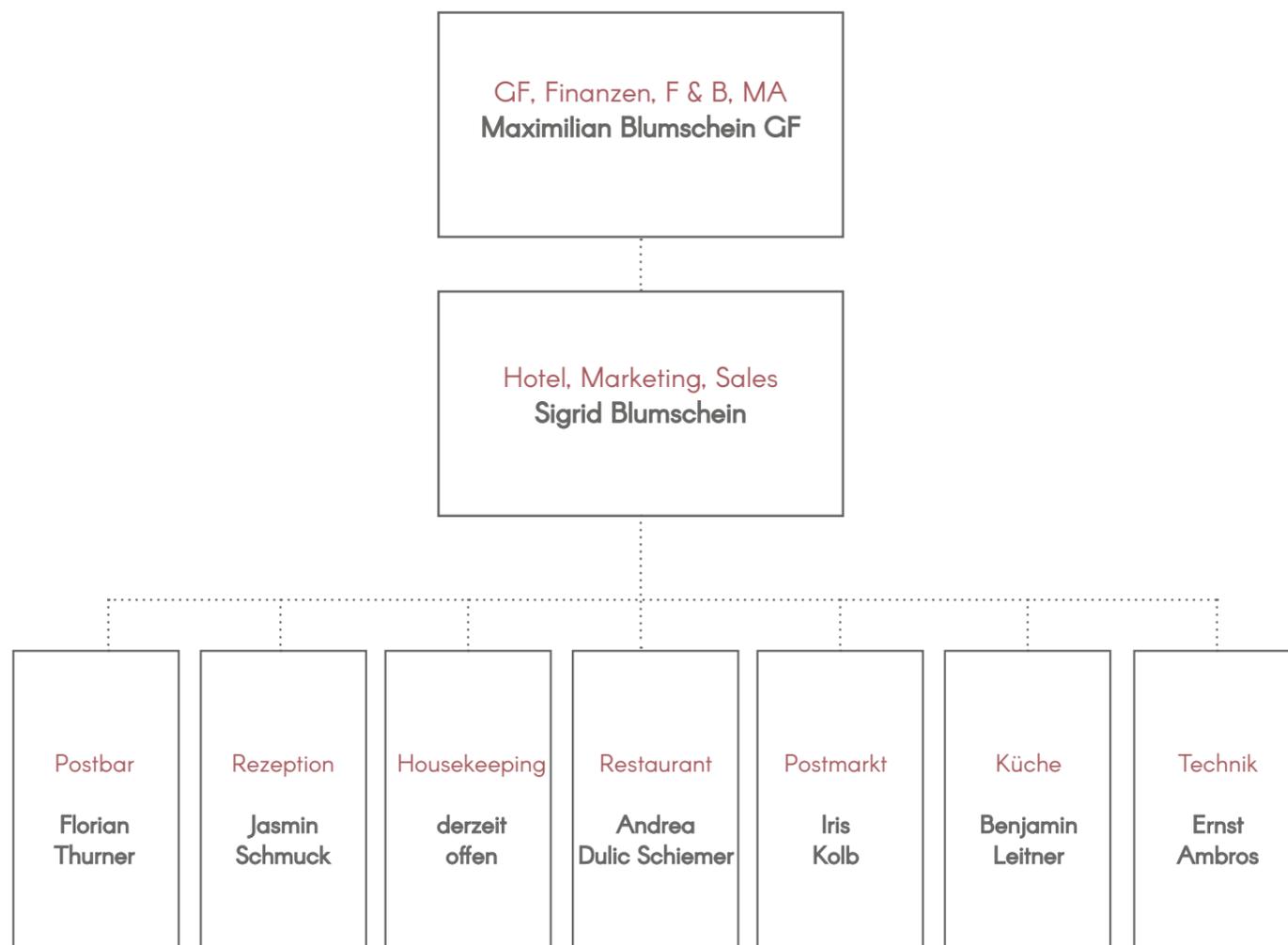
## Veranstaltungen

Hochzeiten, Geburtstage, Empfänge, die Post mit ihren unterschiedlichen Räumen und Außenbereichen bietet für jeden Anlass den passenden Rahmen.



## 5 So sind wir organisiert

Organigramm und Verantwortungsbereiche



## 6 Unsere Philosophie – das leben wir

Unsere Philosophie beschreibt, warum es unser Unternehmen gibt und was unserer Arbeit Bedeutung verleiht. Es ist der Pulsschlag, der uns und unsere Mitarbeiter\*innen antreibt – jeden Tag aufs Neue.

Unsere Philosophie beschreibt:

1. unsere Leidenschaft und was wir mit Begeisterung tun,
2. unsere Exzellenz und worin wir sehr gut sind und
3. den Leistungsaustausch mit den Gästen und wofür sie uns bezahlen.

Das ist unsere Philosophie:

**WIR LEBEN QUALITÄT.  
WIR LEBEN GLÜCK.**

Damit meinen wir insbesondere, dass wir mit glücklichen Mitarbeiter\*innen unsere Gäste glücklich machen wollen.  
Da wir authentisch sind und in jeder Hinsicht qualitätsbewusst arbeiten, das fängt beim Verarbeiten des Brunnhof Fleisches an und hört bei der Bettwäsche auf.

## 7 Unsere Werte als Basis

Werte hat man nicht, Werte lebt man. Werte sind die Basis unserer tagtäglichen Interaktion mit Menschen, die uns begegnen und uns dabei unterstützen, unsere Philosophie zu erfüllen.

### Wert „Kommunikation“

#### Damit meinen wir

- ☞ zeitnahe Weitergabe aller relevanten Informationen
- ☞ zeitnahes Behandeln von Schwachstellen, um Fehler ein 2. Mal zu vermeiden
- ☞ Nur wer sich mitteilt, kann auch gehört werden – habt keine Angst, Eure Sorgen mit uns zu teilen

#### Beispiele dafür sind

- ☞ Meetings
- ☞ Laufzettel
- ☞ Spezielle Infos über Gäste
- ☞ Whats App Gruppen in den Abteilungen
- ☞ Teams – App



**DIE TÜR VON  
SIGI & MAXIMILIAN  
STEHT EUCH IMMER OFFEN**

### Wert „Harmonie“

#### Damit meinen wir

- ☞ ein gutes Arbeitsklima
- ☞ Spaß am täglichen Arbeiten haben, gerne in die Arbeit kommen, das spüren auch die Gäste
- ☞ Stress vermeiden & nicht mit in die Arbeit nehmen
- ☞ Geduld haben mit Gästen und Kollegen
- ☞ Probleme, Fehler gemeinsam lösen

#### Beispiele dafür sind ...

- ☞ Auf Kollegen eingehen und unterstützen, wenn etwas nicht funktioniert
- ☞ Gestressten Gästen zuhören & auf sie eingehen
- ☞ Auch im Stress die Ruhe bewahren
- ☞ Gäste spüren die positive Atmosphäre und verweilen gerne

### Wert „Respekt“

#### Damit meinen wir

- ☞ Ehrlichkeit gegenüber unseren Kollegen, andere Meinungen anhören und diese auch akzeptieren, Grenzen anerkennen, Arbeit der KollegInnen schätzen
- ☞ Auch Respekt der Gäste uns gegenüber, wir werden als gleichwertiger Gesprächspartner oder auch als Freund, Ratgeber, Vertrauensperson akzeptiert und nicht als minderwertige/r Mitarbeiter\*in

#### Beispiele dafür sind ...

- ☞ Vernünftiger Umgang untereinander, insbesondere mit Lehrlingen & PraktikantInnen
- ☞ Vice versa, Respekt vor älteren Kollegen
- ☞ Wenn uns die Gäste respektieren und vertrauen, können wir Ihnen auch erfolgreicher verkaufen

## Wert „Vertrauen“

### Damit meinen wir

- ☞ Ehrlichkeit gegenüber anderen ist die Grundzutat für ein funktionierendes Team
- ☞ Vertrauen der Gäste in uns
- ☞ Vertrauen schafft wiederum Freiraum, wenn ich im Urlaub bin, kann ich abschalten, da meine KollegInnen alles prima machen

### Beispiele dafür sind

- ☞ Gästeeerwartungen erfüllen
- ☞ Ordentliche Übergaben in der Arbeit
- ☞ Gegenseitige Unterstützung im Team



## Wert „Gesundheit“

### Damit meinen wir

- ☞ Gesundheit ist wichtig, um konzentriert und motiviert zu arbeiten
- ☞ Eigene Gesundheit steht vor der Arbeit
- ☞ Arbeitererleichterungen schaffen
- ☞ Stressmomente aus dem Weg räumen

### Beispiele dafür sind ...

- ☞ Gesundes Essen für die Mitarbeiter\*innen
- ☞ Dienstplan mit vernünftigen Ruhepausen
- ☞ Wenn es zu viel wird, wirklich Pause machen
- ☞ Orderman zur Arbeitererleichterung



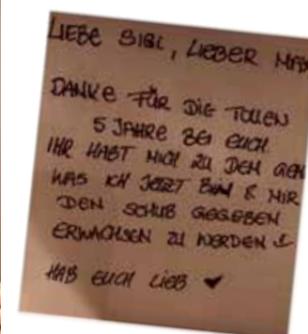
## Wert „Lust und Genuss“

### Damit meinen wir

- ☞ Wenn auch wir Freude an unseren angebotenen Leistungen haben, können wir diese lebhaft anpreisen und verkaufen
- ☞ Hinter dem Produkt „Post“ stehen bzw. den angebotenen Leistungen und Produkten
- ☞ Einen Beruf ausüben, der unsere Berufung ist, nicht nur einen Job, um Geld zu verdienen

### Beispiele dafür sind

- ☞ Ausgesuchte qualitativ gute VIP Amenities
- ☞ Neue Gerichte, Drinks ausprobieren und die diversen Karten gemeinsam weiter entwickeln
- ☞ Authentisches Anpreisen der Produkte wirkt immer
- ☞ Erfolgreich und begeistertend verkaufen



## Wert „Entwicklung“

### Damit meinen wir

- ☞ Raum für persönliche Entwicklung, ständige Weiterentwicklung der Post
- ☞ Gruppendynamik im Team entwickeln
- ☞ Erreichbare Ziele im Team setzen & Erfolge feiern
- ☞ Kritisch sein und Mut für Veränderungen haben aber auch Zeit geben, um Schwachstellen zu erkennen und zu verbessern, durch Schulung, Fortbildung sowie Unterstützung anderer Abteilungen

### Beispiele dafür sind

- ☞ Aufstieg einzelner Mitarbeiter\*innen, Wachsen an den eigenen Aufgaben
- ☞ Neue Konzepte
- ☞ Mitarbeiter\*innen übernehmen neue Aufgaben und neue Geschäftsfelder:
- ☞ Eröffnung der Bar 2017
- ☞ Umsetzung der Posthofoase im Sommer 2021
- ☞ Neue Gerichte, Drinks
- ☞ Auszeichnungen: 1 Haube seit 2 Jahren, Falstaff Auszeichnung für Postbar & Wirtshaus



- ☞ Mitarbeiter\*innen bringen sich dann gerne ein, wenn Vorschläge diskutiert werden und auch umgesetzt werden.
- ☞ Persönliche Entwicklung einzelner Mitarbeiter\*innen zum Sommelier  
Lehrlingsausbilder zB. ehemaliges Stubenmädchen ist heute Hausdame, Flüchtling aus Afghanistan hat seine Lehre zum Koch abgeschlossen und unterstützt uns jetzt als Jungkoch, Floristin wird zur Chefrezeptionistin



## Wert „Einzigartigkeit“

### Damit meinen wir

- ☞ Jeder soll seine Persönlichkeit ausleben dürfen und seine Arbeit so machen, wie er meint, mit dem Ziel, unseren gemeinsamen Grundsatz zu erreichen.
- ☞ Was macht die Post aus: besondere Persönlichkeiten unter unseren Mitarbeiter\*innen mit ihrer Geschichte, spezielle Speisen, die es so wo anders nicht gibt, die spezielle Atmosphäre eines Posthofs, der Spirit und die Fröhlichkeit unseres Teams
- ☞ Jeder ist anders und hat somit seinen Platz im Team und muss sich nicht verstellen, wir sind alle authentisch
- ☞ Etwas machen, was es anderswo nicht gibt



### Beispiele dafür sind

- ☞ bestimmte Gäste bevorzugen bestimmte Mitarbeiter\*innen, das sollte auch akzeptiert werden, um Glücksmomente zu schaffen
- ☞ dem Gast den Wunsch von den Augen ablesen
- ☞ Besonderheiten der Stammgäste kennen & erfüllen
- ☞ Going the extra mile
- ☞ Geburtstage der Gäste wissen
- ☞ Aufgrund der Einzigartigkeit bekommen auch wir Lob und Wertschätzung der Gäste



## 8 Unser Führungsverständnis

Wie wir Führung verstehen und was sich unsere Mitarbeiter\*innen von guter Führung erwarten können.

Wir begleiten unsere Mitarbeiter\*innen aktiv vom Einstellungsgespräch bis zum letzten Arbeitstag. Unsere Grundlage für gute Führung ist Kommunikation, Respekt, Konsequenz, Motivation und Feedback.



Unsere Mitarbeiter\*innen werden vom ersten Tag an mit allen relevanten Informationen, Arbeitskleidung und unserem Mitarbeiter\*innen-Handbuch ausgestattet, um den Einstieg so leicht wie möglich zu machen. Zusätzlich werden sie die ersten Wochen von einem Buddy betreut. Der Verantwortungsbereich und die Stellenbeschreibung werden klar formuliert, ebenso die zu erreichenden Ziele und die Philosophie des Hauses, die wir tagtäglich in unserer Arbeit leben. In abteilungsinternen und übergreifenden Meetings werden regelmäßig alle relevanten Fakten und Termine kommuniziert, Probleme diskutiert und der aktuelle Stand in der Jahresplanung kommuniziert. In Mitarbeiter\*innen-Gesprächen, werden persönliche Ziele gesetzt, Möglichkeiten zur Entwicklung und eigenen Ideen diskutiert und festgelegt.

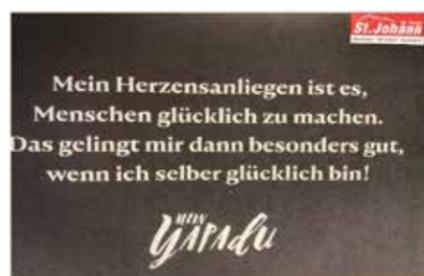
Ein Freiraum für persönliche Entwicklung und Ideen wird ebenso gegeben wie Unterstützung bei Defiziten.

Um das eigene Verständnis unserer Philosophie zu vertiefen, laden wir jeden Mitarbeiter (m/w/d) dazu ein, 1 Nacht im Hotel zu schlafen & zusätzlich alle Lifestyle Outlets kostenlos auszuprobieren. Um das Team im Haus zu stärken, werden gemeinsame Ausflüge und Seminare und Projekte unternommen.

## 9 St. Johanner TeamCard

Jeder einzelne von uns ist wesentlicher Gestalter im regionalen Tourismus. Die Team Card funktioniert wie eine Gästekarte und bietet Zugang zu attraktiven Angeboten und Vergünstigungen in der Region mit ausgesuchten Partnerbetrieben.

Events, Saisonabschlussfeiern und spontane Treffen fördern einen regen Austausch aller am Tourismus beteiligten Mitarbeiter\*innen. Wir alle arbeiten gemeinsam an dem Ziel, den Gästen Glücksmomente zu bereiten, das können wir nur, wenn auch wir glücklich sind. Inspiration, Kompetenz, Austausch und Spaß finden wir in der YAP Akademie, zu der wir mit der Team Card Zugang haben.

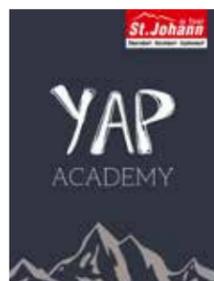


## 10 Weiterbildung

Kompetenz ist uns ganz wichtig, Talente müssen gefördert werden. Entsprechend werden Weiterbildungen vom Betrieb finanziell unterstützt, sowie hausinterne Seminare angeboten.

### 10.1 Die YapAcademy

Exklusiv für die Mitarbeiter\*innen unserer Tourismusregion hat der Tourismusverband St. Johann in Tirol die YapAcademy, als Informations-, Weiterbildungs-, Schulungs- und Lernplattform geschaffen. Neben News, Daten und Fakten aus der Region, werden in Fachvorträgen und Workshops Einblicke in spezielle und relevante Thematiken der Region gegeben.



### 10.2 Weiterbildungen intern

Erworbenes Wissen der Kollegen wird hausintern weiter gegeben. Weinverkostungen durch unsere Sommeliers, Hygienetipps durch die Hausdame... Externe Trainer bilden uns zu unterschiedlichen Themen aus.

## 11 Grundsätzliche Vereinbarungen

Nachstehend einige grundsätzliche und für alle gültige Regeln betreffend Zusammenarbeit & Verhalten im Haus gegenüber Kollegen und Vorgesetzten.

### 11.1 Persönliche Daten – Änderung

Müssen umgehend schriftlich an Maximilian Blumschein weitergeleitet werden.

### 11.2 Krankmeldungen und Dienstverhinderung

Umgehend, wenn möglich schon vor Dienstbeginn an den Abteilungsleiter\*innen um das Weiterlaufen des Betriebs sicher zu stellen. Schriftliche Krankmeldung muss am 3. Tag der Krankheit im Büro eingelangt sein.

### 11.3 Urlaub

Urlaubsplanung wird unter Berücksichtigung des Geschäftsganges und eventueller Sperrzeiten innerhalb der Abteilung geregelt. Der Urlaubsanspruch ist durch den gültigen Kollektivvertrag geregelt.



### 11.4 Dienstzeiten

Regelarbeitszeiten, Überstunden, Zeitaufzeichnung sind durch die aktuell gültigen KV festgelegt. Die im Arbeitsvertrag geregelte wöchentliche Arbeitszeit wird über den Dienstplan eingeteilt. Der Abteilungsleiter (m/w/d) kann diese Planzeiten, bei Bedarf auch kurzfristig ändern. Freie Tage oder Dienstplanänderungen sind mit dem Abteilungsleiter (m/w/d) abzuklären. Im Bedarfsfall werden auch Leistungen über den vereinbarten Zeitrahmen hinaus angeordnet, die über Zeitausgleich wieder ausgeglichen werden. Die Arbeitszeitaufzeichnung muss täglich geführt und am Sonntag muss der Dienstplan von allen unterzeichnet im Büro bei Maximilian abgegeben werden.

### 11.5 Rauchen

Grundsätzlich gilt im Haus und auf dem umliegenden Grund für Mitarbeiter Rauchverbot. Der Raucherplatz befindet sich beim Ausgang Küche, über die Gasse, hinter unserem Müllraum, außer Sichtweite der Gäste. Es ist auf Sauberkeit zu achten. Rauchpausen außerhalb der Pausenzeiten werde im Team abgesprochen. Bei Rückkehr sind die Hände zu waschen und der Atem aufzufrischen.

### 11.6 Nutzung von Kommunikationsmitteln

Die Nutzung der Kommunikationsmittel ist für private Zwecke untersagt. Eine Nutzung zur Weiterbildung und dienstlichen Zwecken ist unter Einhaltung der gängigen Regeln jederzeit erlaubt.

### 11.7 Essen und Trinken

Die vertraglich festgelegte Ruhepause von 30 Minuten ist von allen Mitarbeitern (m/w/d) einzuhalten. Der Dienstgeber stellt Frühstück (nach Bedarf), Mittagessen (11:30) und Abendessen (17:30) zur Verfügung, ebenso stehen jederzeit Getränke und Obst für die Mitarbeiter\*innen bereit. Alkohol während der Arbeitszeit ist strikt untersagt. Geschirr & Gläser bleiben im Haus.

### 11.8 Benutzung von Infrastruktur

Grundsätzlich gilt Sauberkeit und Eigenverantwortung beim Benutzen der Infrastruktur. Für die Mitarbeiter\*innen stehen eigene Toiletten, Umkleiden und Spinde zur Verfügung. Gerne können unsere Mitarbeiter\*innen die Postbar, den Postmarkt & das Wirtshaus auch als Gäste besuchen. In Privatkleidung – nicht in Uniform.



### 11.9 Unterschriftenregelung

Bestellungen zur täglichen Geschäftsabwicklung sind eigenverantwortlich vom jeweiligen Abteilungsleiter (m/w/d) zu tätigen. Reparaturaufträge, Material, Möbel und größere gewünschte Investitionen sind vom Abteilungsleiter (m/w/d) mit Maximilian Blumschein abzusprechen. Lieferscheine der täglichen Lieferungen, können nach Kontrolle von jedem/jeder Mitarbeiter\*in innerhalb der Abteilung unterschrieben werden und werden an den/die Abteilungsleiter\*in abgegeben.

### 11.10 Trinkgeld

Trinkgeld wird vollständig bei den zuständigen Abteilungsleitern abgegeben, der/die es nach einer vereinbarten Regelung, prozentual an die entsprechenden Mitarbeiter\*innen auszahlt.

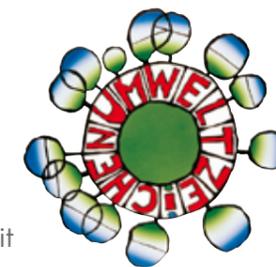
### 11.11 Mitarbeiter\*innen-Bekleidung

Ein ordentliches Auftreten gehört, genauso wie ein strahlendes Lächeln, zu unserem Auftritt. Jede Abteilung hat eine einheitliche, qualitativ hochwertige Berufsbekleidung, die bei Dienstantritt ausgehändigt wird und pfleglich zu behandeln ist. Wenn etwas kaputt geht, ist dies zu reparieren bzw. neue Bekleidung zu beantragen.



### 11.12 Gesundheit und Umwelt – Österreichisches Umweltzeichen

Der Umgang mit Ressourcen und unserer Umwelt ist uns ein Anliegen, deshalb haben wir uns entschlossen, das österreichische Umweltzeichen zu erwerben.



Das Umweltzeichen regelt im Betrieb den verantwortungsvollen Umgang mit Wasser und Energie. Mülltrennung für Gäste und Mitarbeiter\*innen, Vermeidung von Müll durch Verzicht auf Einwegverpackungen.

Es legt Vorgaben an bewusster Verwendung von saisonalen und regionalen Produkten, Bio und Fair Trade Ware fest. Einsparung bei Büromaterial und umweltfreundliche Alternativen. Regeln zur Schmutzvermeidung, bewusster Umgang und Dosierung von Reinigungsmitteln sowie Verwendung umweltzertifizierter Reinigungsmittel.

Die Gesundheit der Mitarbeiter\*innen ist dem Betrieb ein hohes Anliegen. Die Ruhezeiten und Pausen sind einzuhalten, auf die körperliche und seelische Verfassung des Einzelnen wird Rücksicht genommen. Im Sinne der Arbeitssicherheit leistet der Betrieb alle Möglichkeiten zur Unfallvermeidung, die auch von jedem Mitarbeiter (m/w/d) einzuhalten sind.

So kannst Du Deinen Beitrag leisten:

- ☞ auf richtige Mülltrennung achten
- ☞ Wasser sparen & nicht unnötig laufen lassen
- ☞ Licht & Energie in den Mitarbeiterunterkünften sparen
- ☞ Keine chemischen Putzmittel – vor allem Abfluss & Rohrreiniger verwenden, sondern die vorgesehene Druckluftpumpe oder Saugglocke
- ☞ Wertschätzender Umgang miteinander
- ☞ Unsere Philosophie leben
- ☞ Gerne hören wir Eure Ideen & Verbesserungsvorschläge;-)

Alle Mitarbeiter\*innen müssen einen vollständigen Covid19 Impfschutz vorweisen, zum Wohl unserer Gäste und unserer Mitarbeiter\*innen.



### 11.13 Fehlerkultur

Fehler können überall auftreten, wichtig ist es, diese zu vermeiden bzw zu korrigieren. Fehler im Umgang mit dem Gast müssen sofort ins Reine gebracht werden, entweder persönlich oder nach Absprache mit dem/der Abteilungsleiter\*in.

Fehler im Umgang mit Betriebsausstattung müssen dem/der Abteilungsleiter\*in gemeldet werden. Fehler werden im Einzelgespräch oder in der Gruppe besprochen und Wege gesucht, diese zukünftig zu vermeiden, dies kann auch generell dazu beitragen, gewisse Abläufe zu optimieren. Grundsätzlich wird niemand für Fehler, die nicht grob fahrlässig zu verantworten sind, getadelt.

### 11.14 Wertigkeit des Mitarbeiters\*in

Wir sind ein offenes Haus mit flacher Hierarchie und der Zugang zu den Vorgesetzten ist jederzeit möglich. Das Wohl jedes einzelnen Mitarbeiters ist genauso wichtig wie das Wohl des einzelnen Gastes. Nur ein glückliche/r Mitarbeiter\*in kann dem Gast Glücksmomente bescheren.

### 12 Unsere einzigartigen Abteilungen

Unsere Abteilungen wie z.B. Rezeption, Küche und Service haben einen bestimmten Auftrag, greifen als Leistungseinheiten ineinander und setzen so die Philosophie unseres Unternehmens um. Diesen Auftrag einer Abteilung kann die jeweilige Führungskraft nur mit engagierten Mitarbeiter\*innen umsetzen, die

- a.) das entsprechende Know-how und
- b.) die richtige Haltung haben.

### 12.1 Die Rezeption

Unser Auftrag

1. Wir sorgen dafür, dass sich Gäste wie zu Hause fühlen. Wir haben ein Auge und Gefühl für Details und zeigen aufrichtiges Interesse am Menschen.
2. Wir sind gut vorbereitet, sprechen den Gast mit seinem Namen an und erkennen seine Bedürfnisse.
3. Wir sind DIE Daten- und Kommunikationszentrale für den ganzen Betrieb.

#### UNSERE GLÜCKSMOMENTE FÜR UNSERE GÄSTE BZW. KUNDEN

- ☞ Unsere Persönlichkeit, unser Strahlen und Lächeln, für jeden Gast zu jeder Zeit
- ☞ Das persönliche Kennen und Begrüßen der Gäste
- ☞ Zeit Nehmen für unsere Gäste & Zuhören
- ☞ Willkommensdrink
- ☞ Verpflegung für die Heimreise



### 12.2 Das Service

Unser Auftrag

1. Wir setzen professionelles Service herzlich und charmant um – mit größter Aufmerksamkeit. Wir kennen unsere Produkte, Verkauf ist uns ein Anliegen.
2. Wir kennen unsere Gäste und ihre Wünsche und überraschen (z.B. Geburtstag etc.) sie.
3. Wir sammeln relevante Daten unserer Gäste und laden sie ein, uns zu bewerten. Wir unterstützen unsere Kolleg\*innen in der Postbar, im Postmarkt und in der Haustechnik.

#### UNSERE GLÜCKSMOMENTE FÜR UNSERE GÄSTE BZW. KUNDEN

- ☞ Unsere persönlichen besonderen Empfehlungen, gezielt für den Gast
- ☞ Das persönliche Kennen, Begrüßen der Gäste.



### 12.3 Die Küche

Unser Auftrag

1. Wir kreieren Tiroler Tradition und überraschen mit urbaner und internationaler Umsetzung.
2. Wir lieben Handarbeit. Wir kochen ehrlich, mit saisonaler Frische, sexy angerichtet. Wir bauen auf den guten Umgang miteinander und auf langjährige Facharbeiter.
3. Wir kochen gutes und abwechslungsreiches Mitarbeiter\*innen-Essen.
4. Wir haben Verständnis für die Wünsche unserer Gäste und leben Flexibilität, gemeinsam mit dem Service.
5. Wir informieren und schulen unsere Kolleg\*innen im Service über neue Gerichte und Zutaten.



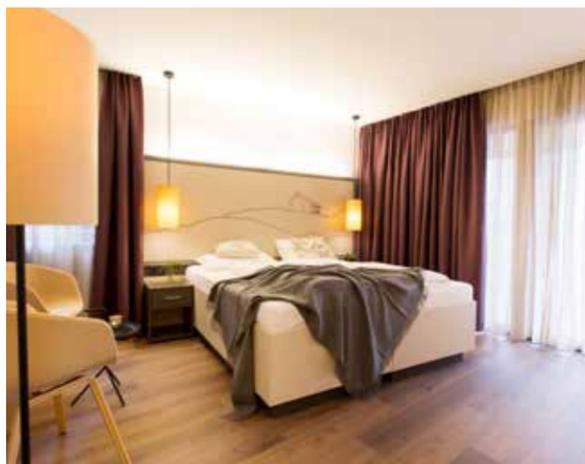
#### UNSERE GLÜCKSMOMENTE FÜR UNSERE GÄSTE BZW. KUNDEN

- ☞ Erfüllen Sonderwünsche
- ☞ Auch das Auge isst mit, wir richten Teller mit Herz an
- ☞ Überraschen immer wieder mit neuen Gerichten

## 12.4 Das Housekeeping/die Haustechnik

### Unser Auftrag

1. Wir schaffen perfekte Sauberkeit & guten Geruch und achten auf die Qualität der Hotelwäsche. Wir wahren Respekt vor dem intimsten Kontakt des Gastes.
2. Auch wir grüßen unsere Gäste und überraschen sie mit Kleinigkeiten.
3. Wir stellen sicher, dass unsere Kolleg\*innen saubere und gebügelte Dienstkleidung tragen können und sind unterstützend für die gesamte Sauberkeit und Funktionalität im Haus verantwortlich.



### UNSERE GLÜCKSMOMENTE FÜR UNSERE GÄSTE BZW. KUNDEN

- ☞ Kleine Aufmerksamkeiten am Zimmer
- ☞ Besonders dekorierte Handtücher, Betten
- ☞ Wünsche erfüllen, bevor sie geäußert werden

## 12.5 Die Postbar

### Unser Auftrag

1. Wir verstehen unser Handwerk, wir sind Profis. Wir sind innovativ, wir bringen Großstadtfleur und internationale Trends ins Dorf. „Wir schenken Auszeit vom Alltag ein – für jedermann.“
2. Wir bilden uns weiter. Wir kreieren Eigenprodukte. Wir machen Gäste glücklich und schaffen einen sicheren Rahmen.
3. Wir unterstützen das Service und tauschen Gästewünsche aus. Wir sind DIE „Drink-Kompetenz“ im Haus und teilen unser Wissen mit Kolleg\*innen.



### UNSERE GLÜCKSMOMENTE FÜR UNSERE GÄSTE BZW. KUNDEN

- ☞ Wir hören zu, schaffen Wohlfühlatmosphäre und Sicherheit für jeden Gast, gehen auf Stimmungen ein
- ☞ Kennen die Wünsche, Geschmäcker unserer Gäste
- ☞ Überraschen mit immer neuen Kreationen

## 12.6 Der Postmarkt

### Unser Auftrag

1. Postbrot und Brunnhof Fleisch sind der Ursprung und Kern im Postmarkt. Wir bringen unseren Kunden Feinkost aus der Region und ganz Europa als Gaumen- und Augenschmaus näher und überraschen sie immer wieder mit „Besonderem“ – wie Trend-Accessoires aus der ganzen Welt.
2. Wir kennen und lieben unsere Produkte. Wir machen Verkostungen, überraschen und verwöhnen unsere Seminargäste. Wir schaffen Erinnerungen & Sehnsüchte.
3. Wir unterstützen unsere Kolleg\*Innen bei Caterings & Veranstaltungen, mit Produkten und unserer Arbeitskraft.

### UNSERE GLÜCKSMOMENTE FÜR UNSERE GÄSTE BZW. KUNDEN

- ☞ Wir versuchen die Wünsche unserer Gäste zu erfüllen:
  - Besorgen Ihnen Produkte, die sie gerne hätten
  - Bringen Stammgästen unaufgefordert die Zeitung, den Kaffee, kennen ihre Angewohnheiten (zb brauner statt weißer Zucker zum Kaffee)
  - Haben Teil an ihrem Leben, indem wir nach Befindlichkeit fragen, Familie grüßen, Geburtstage wissen... (soweit das möglich ist)
  - Lassen sie auch an unserem Leben Teil haben (persönliche Kochrezepte, Bilder auf Facebook von Ausflügen...)
- ☞ Wir geben immer ein bisschen mehr:
  - Geben ein Kochrezept mit zum Fleisch
  - Geben Verkostungsmuster mit
  - Tragen den Einkauf zum Auto
  - Verpacken Geschenke mit Liebe
- ☞ Wir sind ein fröhliches Team
  - Bei uns wird gelacht
  - Im Stress helfen wir einander
  - Wir haben eine gute Atmosphäre



## 12.7 Die Verwaltung/das Management

### Unser Auftrag

1. Wir schaffen den Rahmen und stellen (Arbeits-) Mittel zur Verfügung.
2. Wir leben direkten Gästekontakt.
3. Wir leben unsere Philosophie und sind Vorbild.
4. Wir arbeiten an uns als Führungskraft und Teamleader.
5. Wir machen Gewinn.

### UNSERE GLÜCKSMOMENTE FÜR UNSERE MITARBEITER\*INNEN

- ☞ Wir sind ein strukturiertes Unternehmen, in dem der/die Mitarbeiter\*in seine Struktur kennt.
- ☞ Seine Anliegen werden rasch erledigt.
- ☞ Basics wie pünktlicher Lohn/korrekte Stundenaufzeichnung sind Standard.
- ☞ Weiterbildung wird gefördert.
- ☞ Für ausserordentliche Situationen hat man Verständnis und Lösungen.
- ☞ Wir sind per du – Respekt kommt von Taten.

## 13 Zum Schluss

Wir hoffen du hast das alles auch gelesen!

... und wir hoffen, dass dir das gefallen hat. Wenn nein – dann bitte sprich uns direkt an.

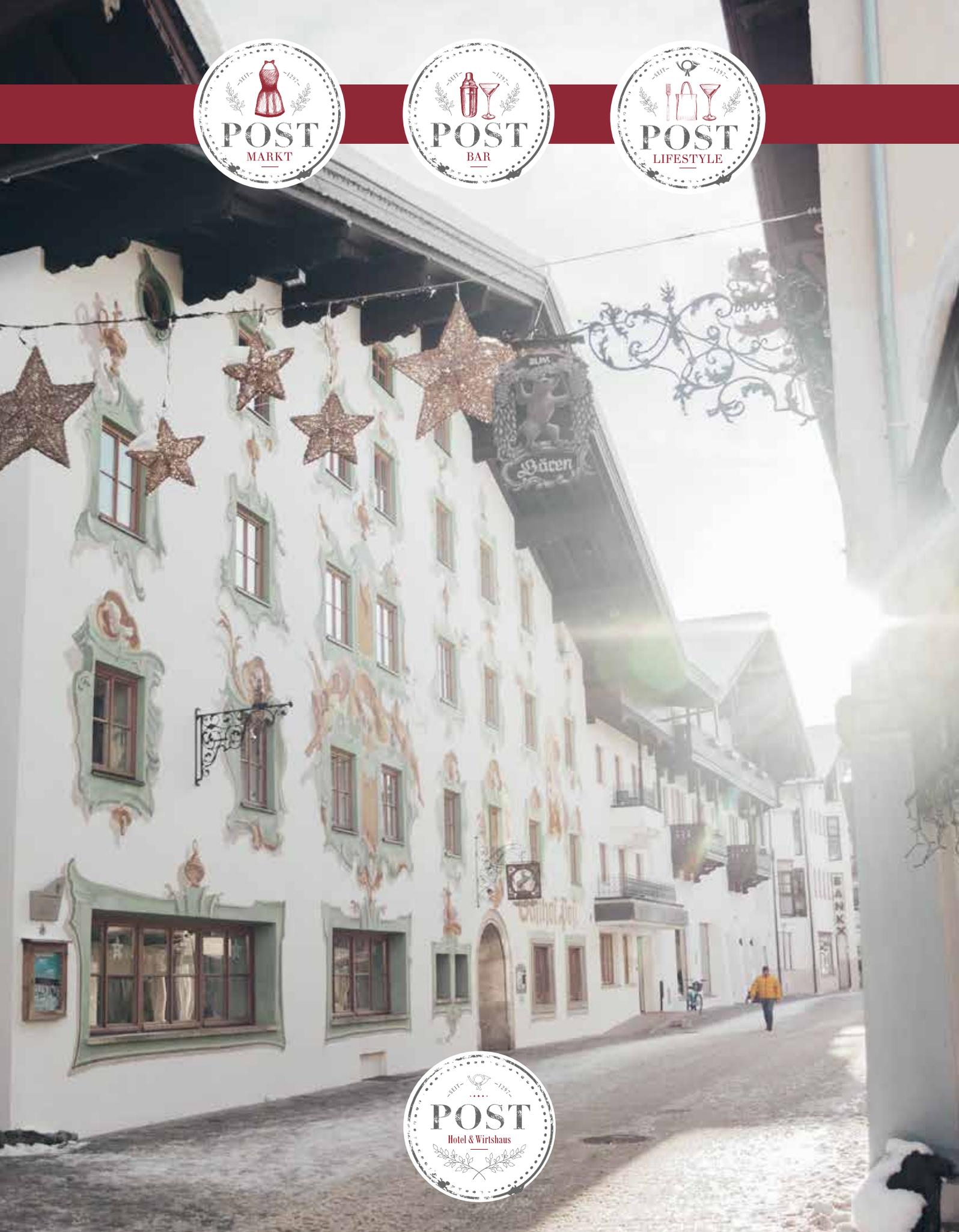
Wenn ja, dann bist du bei uns genau richtig. Sollte ein/eine Kollege\*in, Vorgesetzte\*r oder wir als Geschäftsführer\*in einmal nicht nach diesen Vorgaben leben, dann sprich es bitte gleich an und klar aus. Wir alle sind Menschen und jeder hat mal einen schlechten Tag. Das kann man verstehen, soll aber nicht zum neuen Standard werden.

Wir wissen, dass sich unser Gewerbe in den letzten Jahrzehnten einen schlechten Ruf eingehandelt hat. Zurecht auch. Wir sind der Überzeugung, dass diese Branchen nicht nur Bestand in der Zukunft hat sondern auch sehr viel Freude macht. Gäste kommen nicht, um sich das Gegenteil von hungrig, durstig und müde abzuholen. Sie bringen uns direkt ihr Geld, weil wir ihnen ihre Zeit verschönern, ihnen Glücksmomente beschern, und ihnen in der Zeit, in der Sie bei uns sind, die Freude am Leben zeigen. Das gibt einem selbst Freude und Kraft und bereichert das Leben. Wir hoffen, mit diesem Rahmen Bedingungen geschaffen zu haben, dass unser Gewerbe seinen schlechten Ruf ablegt und für die Zukunft gewappnet ist.



**WIR LEBEN QUALITÄT  
WIR LEBEN GLÜCK**

**MACHT DOCH EINFACH MIT  
ZUSAMMEN KÖNNEN WIR SO  
VIEL MEHR ERREICHEN.**



Hotel & Wirtshaus Post  
Maximilian Blumschein e.U. | Speckbacherstraße 1 | 6380 St. Johann in Tirol  
05352 636430 | office@dashotelpost.at | www.dashotelpost.at