

Rückblick auf den Hotel Innovations-Tag mit Referent Jiri Scherer («Mut zur Lücke»)

Einfachheit macht glücklich

Christine Bachmann Prozesse und Dienstleistungen vereinfachen, das ist sein Thema.

Jiri Scherer ist Absolvent der Hotelfachschule Luzern und hat danach Betriebswirtschaft studiert sowie den Master of Advanced Studies in Innovation Engineering in Zürich absolviert. Heute ist er als Betriebswirt, Buchautor sowie als Innovations-Trainer bei Denkmotor tätig.

GastroJournal: Wieso ist «einfach» einfach besser?

Jiri Scherer: Einfachheit macht Menschen glücklich, denn wir lieben einfache Dinge, weil sie uns ein gutes Gefühl geben. Nehmen wir irgendein technisches Gerät: Eines, das einfach funktioniert, wird schneller verstanden und ist meist auch in der Produktion günstiger.

Weshalb tendieren wir dennoch häufig dazu, vieles komplizierter zu machen?

Der Punkt ist, dass wir uns zu oft an den Ausnahmen orientieren. Da heisst es beispielsweise: Ein Kunde

«Wir haben immer das Gefühl, wir müssten möglichst viel anbieten»

möchte diese Zusatzfunktion unbedingt. Ergo wird sie installiert, obwohl alle anderen diese vielleicht nicht benötigen würden. Denn hinzufügen ist meist viel einfacher, als eine Einzellösung zu finden, oder sie erst gar nicht umzusetzen und sich dem Konflikt zu stellen.

Wenn wir spezifisch die Hotellerie betrachten. Wo sehen Sie Dinge, die kompliziert sind, und die man einfacher machen könnte?

Nehmen wir das Wellness-Angebot, das könnte man verknappen. Wenn ich sehe, wie viele Massagen alleine gelistet sind, dann möchte ich jeweils den Hoteliers sagen: Ein normaler Gast ist hier völlig überfordert. Dasselbe gilt für das Weinangebot. Viele brüsten sich mit einer dicken Weinkarte. Dabei ist das weder äusserst ökonomisch, noch dient es der Mehrheit der Gäste. Denn wenn ich nicht ein Spezialist auf die-



«Wir wollen viel von allem, aber wenn wir es haben, sind wir überfordert.»

sem Gebiet bin, dann würde es mir mehr dienen, wenn ich einfach eine Empfehlung des Gastgebers oder eine einfache übersichtliche Auswahl hätte, anstelle eines Buches, indem ich mich nicht zurechtfinde. Wir haben immer das Gefühl, wenn wir dem Gast viel anbieten, dann ist das super. Aber obwohl wir viel von allem haben wollen, sind wir überfordert, wenn wir es tatsächlich haben. Hinzu kommt, wenn ich mich als Gast dann bei einer riesigen Auswahl falsch entscheide, dann macht mich das unglücklich. Ich bin davon überzeugt, dass wir vielen Leuten einen Gefallen tun, wenn wir das Angebot reduzieren würden.

Wo könnte man das Angebot im Hotel noch reduzieren?

Beim Zimmerangebot, denn wenn ich mich mit bis zu 20 Zimmerkategorien auseinandersetzen muss,

«Wir haben schon die Tendenz, alles kontrollieren zu wollen»

dann wird es schwierig. Ein gutes Beispiel für Einfachheit sind die Hotels der Motel One-Gruppe. Dort sind alle Zimmer gleich, also nicht gleich

langweilig wie bei einem Novotel, aber gleich anregend in der Ausstattung. Da habe ich nie das Gefühl, die falsche Zimmerkategorie gewählt zu haben, weil es gibt nur die eine gibt. Weniger ist hier eindeutig mehr.

Gibt es auch Prozesse in der Hotellerie, die man vereinfachen könnte?

Das Check-in und -out, das ist einfach mühsam. Warum geht bei Airlines, die sicherheitstechnisch weitaus anspruchsvolleren Bedingungen unterworfen sind, was bei Hotels nicht geht? Denn wenn ich in den Flieger steige, dann kann ich selber einchecken. Etwas, das in den meisten Hotels nach wie vor nicht möglich ist.

Aber hat das nicht damit zu tun, dass beim Check-in und -out-Prozess der Kontakt zum Gast gesucht wird, den man sonst nicht so hätte?

Vielleicht könnte man da mit der Lösung arbeiten: Masse und Ausnahme separieren. Also für diejenigen, die bedient werden wollen, steht jemand beim Empfang, und diejenigen, die das nicht wollen, die haben einen Self-Check-In-Schalter. Zudem der persönliche Kontakt: Sind wir doch mal ehrlich, wie gut ist der denn in den meisten Betrieben? Das ist jetzt nicht ein super Erlebnis,

wenn man sagt: «Grüezi, hatten Sie eine gute Anreise?» Wenn schon ein Empfang, dann einer, der dem Gast noch etwas mehr bietet, beispielsweise persönliche Empfehlungen, spezielle Angebote et cetera.

Weitere Prozesse ...

Ein weiterer Prozess ist der Kontrollmechanismus sowohl beim Gast wie auch bei den Mitarbeitenden. Beim Frühstück beispielsweise braucht

«Grüezi, hatten Sie eine gute Anreise» ist kein Erlebnis»

es in einem grösseren Hotel am Eingang immer einen, der nach der Zimmernummer fragt und Listen abstreicht. Da frage ich mich doch, kostet hier Kontrolle nicht mehr, als dass ich Vertrauen gewinnen und Lohnkosten sparen könnte. Klar gibt es einige, die die Nichtkontrolle ausnützen werden, aber ob es am Ende die Kosten wettmacht, bleibt fraglich. Dasselbe gilt übrigens auch für die Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden: Stell sich einer vor, niemand müsste die Ferien, Spesen et cetera kontrollieren, weil alles auf Vertrauen basiert und es ohnehin in jedem Betrieb auch soziale Kontrollen gibt? Auch Vertrauen schafft Einfachheit. Einfach mal so als Gedanke. Denn wir haben in der Schweiz schon die Tendenz, alles und jeden kontrollieren zu wollen.

Fünf Prinzipien der Einfachheit

WEGLASSEN

Vergangenheit betrachten
Tätigkeiten delegieren
Dinge streichen

RESTRUKTURIEREN

Neue Ordnung schaffen
Module und kleine Einheiten bilden
Masse und Ausnahmen separieren

ERGÄNZEN

Dinge kombinieren
Nutzen hinzufügen
Dinge verstecken

ERSETZEN

Grundlegendes wegdenken
Dimension verändern
Konzept übertragen

WAHRNEHMEN

Zeit gefühlt verkürzen
Bekanntes übernehmen

Quelle: simplicity; Illustration: Olivia Luginbühl

Oberzeile Zweitartikel

Gewinner Hotel Innovations-Award 2017

Zweitartikel fängt mit dem Zwtitel an!
Offic to occaeped quas eaquam, se
laboreperi beaquis est eos arum et,
sinctotati dolupta tumq