

## JANINE BEEK, HOTELDIREKTORIN, BEST WESTERN PREMIER ALSTERKRUG HOTEL HAMBURG

"Frau Fichtl hat in einem **Tagesseminar** unsere Mitarbeiter zum Thema "Beschwerdemanagement" trainiert. Die Schulung wurde speziell auf unsere Bedürfnisse und Wünsche bestens vorbereitet, durchgeführt und nachbetreut.

Durch die praxisorientierte Nähe zum Thema, die eigene Hotelerfahrung und die erfrischende Art von Frau Fichtl, wurden die Mitarbeiter zusätzlich motiviert und konnten das Erlernte schon kurzfristig und sehr erfolgreich umsetzen.

Wir danken Fee Fichtl, dass Sie unseren Mitarbeitern dieses sensible Thema so unbeschwert vermitteln konnte! Wenn Sie eine Trainerin für Ihre Mitarbeiterschulungen suchen, können wir Frau Fichtl mit bestem Gewissen jederzeit empfehlen."

## MARKUS MAIER, GESCHÄFTSFÜHRER GENOHOTEL BAUNATAL GMBH

"Wir haben mit Fee Fichtl ein "**Training on the Job**" im Frontoffice Bereich, im Umstrukturierungsprozess vom unternehmensinternen Seminarzentrum hin zum öffentlichen Hotel, geplant und durchgeführt.

Durch ihre hoch professionelle Begleitung und mit fachlichem Coaching für das Team, konnten wir unsere ehrgeizigen Unternehmensziele schneller als gedacht und mit hoher Qualität umsetzen.

Frau Fichtl führt Ihren Auftrag mit hohem Einsatz und äußerst professionell durch. Sie hat durch Ihre Eloquenz und Ihre Empathie in kurzer Zeit die Analyse der Abteilung mit Hilfe des Teams erreichen können. Aufgrund dieses Scans konnten wir, entsprechend durch Um- und Neubesetzungen, unsere Servicequalität erhöhen.

Es führte bei uns auch durch die Umstellung operativer Abläufe in kurzer Zeit zu besseren Strukturen und Kosteneinsparung. In der Folge unterstützte Fee Fichtl unser Haus in einer Benchmarkanalyse durch die Tests unserer Marktbegleiter im lokalen und regionalen Bereich.

Auch für die Zukunft planen wir mit Ihr eine weitere Zusammenarbeit im Trainingsbereich zum Thema Beschwerdemanagement. Wir haben Frau Fichtl bereits an überregionale Betriebe weiterempfohlen und können dies auch hier mit bestem Gewissen tun."

## JAN-PETER KNOPPS, LEITER KOCHWERK POWERED BY OTTO, HAMBURG

Sehr geehrte Frau Fichtl,

vielen Dank für die von Ihnen durchgeführten **Personal-Seminare**. Unsere Mitarbeiter haben sich bei allen Terminen sehr wohl gefühlt.

Jede der vier Schulungen von Ihnen war sehr strukturiert und fachlich sehr kompetent. Die Übungen waren schlüssig und immer sehr praxisnah.

Die abschließende Unterlage und die ausgehändigten Zertifikate rundeten das Paket ab. Dieses Service-Paket wurde für die Mitarbeiter perfekt geschnürt.

Herzlichen Dank!  
Jan-Peter Knopps

## CHRISTIAN GRAF, GESCHÄFTSFÜHRER HAUS NORDHELLE

Das Ev. Tagungszentrum Haus Nordhelle wurde 1980 als Bildungs- und Freizeitstätte von fünf Kirchenkreisen eröffnet. Aufgrund geänderter Rahmenbedingungen war im Jahr 2014 eine Neukonzeptionierung und der Umbau des Hauses in ein modernes Tagungshotel erforderlich.

Um dieser Neuausrichtung zu entsprechen, waren umfangreiche Schulungsmaßnahmen im Bereich Service und Verkauf erforderlich.

Frau Fichtl hat zwischen 2014 und 2016 diese Trainings mit großem Erfolg durchgeführt. (2014: **Serviceschulung**, 2015: **Training on the job** im Service und 2016: Verkaufsberatung).

Die Gästerückmeldungen machen deutlich, dass es gelungen ist, mit den ehemaligen Hauswirtschaftskräften eine gut funktionierende Serviceabteilung zu entwickeln.

Ohne die hervorragende Zusammenarbeit mit Frau Fichtl wäre dieser Paradigmenwechsel nicht möglich gewesen!

## SYBILLE ROTHENBERGER, LEITERIN HOTELBETRIEB, BWGV HOTEL STUTTGART:

"Ein erfolgreiches **Training** zeichnet sich dadurch aus, dass die Teilnehmer in der Lage sind, das Gelernte direkt umzusetzen."

"Dies ist Frau Fichtl in ausgezeichneter Weise gelungen. Sie versorgte die TeilnehmerInnen nicht nur mit fundiertem Fachwissen, sondern auch mit wertvollem "Know-how" aus der Praxis für die tägliche Arbeit. Ihr lebendiges Wesen machte es uns allen einfach, einen spannenden Trainingstag zu erleben."

## MICHAEL BETHKE, REVENUE MANAGER/STELLV. HOTELDIREKTOR GENOHOTEL BAUNATAL

Im Rahmen der Modernisierung unserer Hotelzimmer, wurde aufgrund der geänderten Reinigungszeiten aus Sicht der Geschäftsführung ein Vergleich der Reinigungsdienstleister nötig.

Dieser Vergleich hat ergeben, dass wir mit unserem aktuellen Dienstleistungspartner tatsächlich Optimierungsmöglichkeiten im Bereich der Reinigungszeit pro Zimmer und somit auch eine geringere Preissteigerung für das Hotel erreichen konnten.

Die Maßnahmen des „**Training on the job**“ durch Frau Fichtl bot hier für uns die beste Möglichkeit.

Durch die von ihr vorab geführten Gespräche mit uns als Hotel und unserem Partner im Reinigungsbereich, konnte sie von beiden Seiten die Ziele, Anforderungen und Wünsche eruieren. Die anschließende Bestandsaufnahme hat dazu geführt, dass die Arbeitsabläufe optimiert und somit Zeiteinsparungen sichtbar wurden.

Zusätzlich zeigte Frau Fichtl uns auf, an welchen Stellen die Kommunikation und die Arbeitsmittel verbessert werden mussten, damit das gewünschte Ziel für beide erreicht werden konnte.

Durch die Qualitätsschulung und die anschließende Kontrolle in Form einer Nachbereitung vor Ort, konnte Fee Fichtl die neuen Maßnahmen nachhaltig installieren.

## DENNIS WRBA, GESCHÄFTSFÜHRER, PARKHOTEL WALLGAU:

Durch den von Frau Fichtl durchgeführten Hoteltest konnten wir einige Schwachstellen aufdecken, sind aber auch in unseren Stärken bestätigt wurden.

Mit dem professionellen, objektiven und sehr ausführlichen anschließend Bericht, hat uns Frau Fichtl den richtigen Weg gezeigt! Herzlichen Dank für Ihre ehrlichen Worte!

## KLAUS FIDLSCHUSTER, GESCHÄFTSFÜHRER, HOTOUR HOTEL CONSULTING GMBH:

„Wir haben mit Fee Fichtl bei der Umsetzung einer tiefgreifenden Umstrukturierung im laufenden Servicebetrieb beste Erfahrungen gemacht.

Sie hat ein schwieriges Team mit viel Einfühlungsvermögen, Ausdauer und Beharrlichkeit in eine neue Betriebsform begleitet und dabei dem Team die Freude am neuen Produkt vermittelt. Es war für alle Beteiligten ein echter Erfolg.“

## MANUELA BLOHM, HAUSLEITERIN BISTRO PEENE WERKSTÄTTEN GMBH, DEMMIN

Das **Seminar** mit Frau Fichtl ist super angekommen.

Die Themen hatten wir im Vorfeld besprochen und Frau Fichtl hat das für uns und unsere Beschäftigten verständlich und locker übergebracht. Es war ein wirklich schöner Tag.

Unsere Beschäftigten haben alles verstanden und auch gleich in ihren täglichen Arbeitsablauf übernommen.

Wahrscheinlich werden wir öfters auf Ihre Inhouse-Seminare zurückkommen.

Danke nochmals und Liebe Grüße aus Demmin  
Manuela Blohm

## STEPHAN MICHELS, WIRTSCHAFTLICHE LEITUNG, WILDBAD ROTHENBURG O.D.T

"Frau Fichtl begleitete unser Team am Empfang mit mehreren Schulungen **und "training on the job"**, um unsere internen Abläufe zu verbessern und den Umsatz zu steigern.

Diese Maßnahmen wurden von unseren Mitarbeitern mit großer Begeisterung aufgenommen. Das Gelernte wurde zeitnah umgesetzt und durch weitere Besuche von Frau Fichtl gefestigt und optimiert.

Frau Fichtl besitzt eine hohe fachliche Kompetenz, mindestens genauso wichtig war uns ihre soziale Kompetenz, mit der sie unsere Mitarbeiter mitgenommen hat. Durch Ihre Analyse in Zusammenarbeit mit dem Team konnten wir unsere Abläufe optimieren und wie gewünscht, auch die Auslastung unserer Zimmer verbessern.

Für Ihr bisheriges Engagement möchten wir uns an diese Stelle herzlich bedanken. Es wird ganz sicher nicht das letzte Mal gewesen sein."