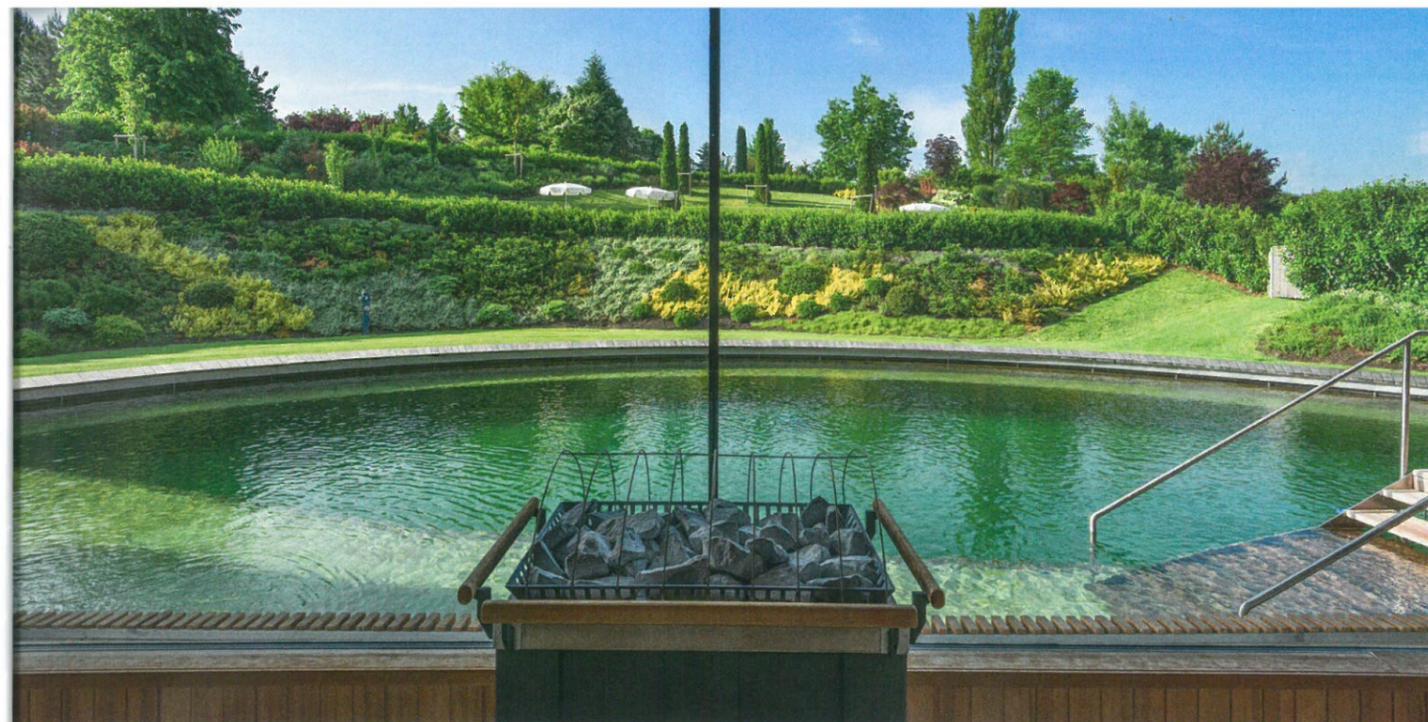




Fotos: Bernhard Bergmann, Der Steirerhof Bad Waltersdorf



Ausblick aus der Sauna – einer von insgesamt fünf Außenpools (oben).



Eine Wohltat für die Sinne: Garten und Park des feinen Thermenhotels in Bad Waltersdorf (links).



Rechts: Täglich frische Kräuter für die Küche – das Credo des Herd-virtuosens Johann Pabst (rechts).

## WERTSCHÄTZUNG BEFLÜGELT ALLE

Gunda Unterwiesinger, die charmante Chefin des renommierten Fünfsterne-Thermenhotels Der Steirerhof, über den Wert von digitalen Auszeiten und die neue Art des Umgangs mit Gästen und Mitarbeitern: Nachrichten aus einer hotelmäßigen „Anderswelt“.

Wertschätzung avanciert zum Modewort, Führungskräfte sollen Wertschätzung zeigen, so heißt es beispielsweise. Doch das wird zumeist völlig falsch verstanden, nämlich als Lob für geleistete Arbeit. „In Wirklichkeit“, sagt Gunda Unterwiesinger, „geht es aber um eine Geisteshaltung. Und um eine Haltung des Herzens. Dazu gehören Respekt, Aufmerksamkeit und Wohlwollen gegenüber jedem Menschen.“ Gunda Unterwiesinger führt gemeinsam mit ihrem Mann den Steirerhof, ein Ausnahme-Wellnesshotel in Bad Waltersdorf.

„Es beginnt damit, dass wir ohne Abwäscher keine sauberen Teller haben“, bringt es die charmante Hotelière auf den Punkt. „Was nützt es mir, dass ich den besten Küchenchef beschäftige, wenn ich den Gästen nichts servieren kann? Wir schätzen daher jeden Mitarbeiter genauso wie jeden Gast.“

Dass auch in der Gesellschaft generell die Fähigkeiten jedes Einzelnen gewürdigt werden, ist ein großer Wunsch von Gunda Unterwiesinger, auch an die Politik. „Master und Meister, also Studierende wie auch Menschen mit einem erlernten Beruf, müssen gleich viel zählen. Das muss in die Köpfe der Menschen hinein. Eine Gesellschaft braucht Architekten genau-

so wie Krankenschwestern.“ Im Steirerhof lebt man das vor. Wertschätzend zu agieren bedeutet freilich auch, dass man Bedürfnisse anderer Menschen erkennt – und sie ernst nimmt! Bemerkenswert an diesem mit vier Lilien ausgezeichneten Hotel ist in diesem Zusammenhang auch sein mutiger Gegenent-

*In Wirklichkeit geht es um eine Geisteshaltung. Und um eine Haltung des Herzens.*

wurf zur omnipräsenten Digitalisierung: In den Zimmern gibt es kein W-Lan – nur Kabelverbindungen ins Internet. Dem Ehepaar ist es ein echtes Anliegen, dem Gästebedürfnis nach einer antidigitalen „Anderswelt“ nachzukommen. Denn digitale Auszeiten reduzieren Stress und rücken zwischenmenschliche Aspekte wieder in den Vordergrund, das bringt Behaglichkeit, das bringt ein gutes Gefühl. „Kleine nette Gesten, ein feines Lächeln,

Bad Waltersdorf

interessiertes Zuhören, Hilfestellung von Angesicht zu Angesicht“, konkretisiert die Gastgeberin. „Das beflügelt alle.“

Dass das wirkt, zeigt auch der hohe Stammgästeanteil. „Jeden Tag haben wir 75 Prozent Gäste, die schon einmal da waren“, weiß Gunda Unterwiesinger. Eine Zahl, die sich nicht nur der sensationellen Lage auf einer Anhöhe verdankt, dem Blick auf Wälder, Weingärten und üppige Obstbaumreihen oder den acht Pools, sondern auch dem außergewöhnlich positiven Klima, das innerhalb des Steirerhof-Teams herrscht. Nur zufriedene Mitarbeiter können positiv auf die Gäste abstrahlen.

Dass es ohne ein zufriedenes Team einfach nicht harmonisch und schon gar nicht spitzenmäßig läuft, hat Gunda Unterwiesinger übrigens nicht zuletzt das Beispiel Bodo Janssen (der nunmehr geläuterte, einstige Flop-Chef der familieneigenen Hoteltette Upstalsboom) vor Augen geführt: Als selbstverliebter, sich unfehlbar wählender Manager musste dieser schmerzhaft erfahren, dass man bei allem wirtschaftlichen Erfolg niemals auf eines vergessen darf: die Wertschätzung für die Menschen.

In einem Hotel sind das Gäste und Mitarbeiter, im Steirerhof kommen auf 160 Zimmer (sie werden übrigens demnächst behutsam aufgefrischt) nicht weniger als 190 Mitarbeiter. Ein bemerkenswertes Verhältnis, das anderswo in der Hotellerie bestenfalls mit der Lupe zu finden ist – vor allem in Zeiten, in denen viele Rezeptionen nur noch „digital besetzt“ sind. „Wie

auf einem Luxuskreuzfahrtschiff“, vergleicht es Gunda Unterwiesinger, „nur dass bei uns nicht ein großer Teil der Crew unsichtbar unter Deck für die Technik da ist, sondern wirklich für die Gäste.“

Acht von zehn Steirerhof-Mitarbeitern kommen aus der Region, leben hier mit ihren Familien. Viele, wie etwa der kräuteraffine Küchenvirtuose Johann Pabst, sind von Anfang an dabei. Seit 25 Jahren!

Gute Mitarbeiter müssen zwischenmenschlich vieles abfangen können, und das bei Gästen aller Alters- und Berufsschichten. Das erfordert eine hohe Sozialkompetenz, weiß Gunda Unterwiesinger, die vor kurzem ihre Diplomarbeit zum Thema abgeschlossen hat. „Die Mitarbeiter sollen den Gästen auf Augenhöhe begegnen, aber gleichzeitig ganz klar Dienstleister sein, also dienen können.“ Eine große Aufgabe, aber auch eine, an der man persönlich wächst.

Für ihre Mitarbeiter und ihre Gäste gleichermaßen zu sorgen, das sieht die Gastgeberin als ihre wichtigste Aufgabe an: „Wir sind abends präsent, wir gratulieren persönlich zu Geburtstagen, man kann immer auf uns zugehen. Wir sind einfach da für unsere Gäste.“ Und das nicht nur als digitaler Fragebogen. ■

Mehr: Der Steirerhof, 08000-311412 (zum Nulltarif), +43-(0)3333-3211-0, [www.dersteirerhof.at](http://www.dersteirerhof.at) und [relax-guide.com](http://relax-guide.com)