

05/11/2023

INTERVIEW: Fünf Fragen an die neue Doppelspitze im Best Western Plus Hotel Alpenhof

Doppelte Frauenpower: Seit April 2023 führen Christine Riegert (37) und Lisa Hafendörfer (31) in dritter Generation das Best Western Plus Hotel Alpenhof in Oberstdorf gemeinsam als Geschäftsführerinnen-Duo. Im Kurzinterview berichten die beiden jungen Frauen von ihren Plänen für das traditionelle, familiengeführte Ferienhotel in Oberstdorf.

Das folgende Pressebild und weitere stehen für Sie zum Download und auf Anfrage zur Verfügung:

Bildunterschrift: Generationswechsel und doppelte Frauenpower im Best Western Plus Hotel Alpenhof (v.l.): Seit April 2023 führen die Cousinen Christine Riegert (37) und Lisa Hafendörfer (31) gemeinsam das Vier-Sterne-Superior-Ferienhotel in Oberstdorf im Allgäu.

Oberstdorf, 11. Mai 2023.

Sie beide sind die neue Doppelspitze und führen das Best Western Plus Hotel Alpenhof ab sofort gemeinsam. Wie teilen Sie sich auf und wer von Ihnen übernimmt welche Verantwortung?

Lisa Hafendörfer: In unserer Branche gibt es ein großes Spektrum an Aufgaben, daher macht eine Aufteilung von Aufgabenbereichen durchaus Sinn, um einander entlasten zu können. Aktuell spielen wir uns noch aufeinander ein und übernehmen deshalb viele Themenbereiche und Projekte gemeinsam. Im späteren Verlauf unserer Doppelspitze planen wir, dass jede die Möglichkeit hat, sich auf einen gewissen Aufgabenbereich wie beispielsweise Human Resources, Marketing oder Financial Management zu fokussieren, damit jede ihr Spezialgebiet verfolgen kann.

Christine Riegert: Aktuell befinden wir uns noch in der Phase, in der wir uns einspielen, Organisatorisches regeln und eine gemeinsame Arbeitsgrundlage schaffen. Zu einem späteren Zeitpunkt ist geplant, dass wir uns die Zuständigkeitsbereiche, wo es möglich ist, aufteilen.

Stichwort Führungskultur: Was ist Ihnen wichtig und was erwarten Sie von Ihren Mitarbeitenden?

Lisa Hafendörfer: Meiner Ansicht nach ist es das Wichtigste, dass unsere Mitarbeiter Freude an ihrem Beruf haben und Herzlichkeit im Umgang mit unseren Gästen zeigen. Die sogenannten Hardskills, etwa der Umgang mit dem Hotelprogramm oder Fachwissen der Gastronomie, kann man sich aneignen. Eine Einstellung oder Haltung, also die sogenannten Softskills, kann man jedoch nicht erlernen, diese müssen aus eigenem Antrieb kommen. Grundsätzlich möchten wir unserem Team jetzt und auch in Zukunft aktiv den Rücken stärken und helfen gerne einmal aus, falls „Not am Mann“ oder „der Frau“ ist.

Christine Riegert: Ich denke, dass das vertrauensvolle und konstruktive Miteinander zwischen uns, den Mitarbeitenden und Hotel-Partnern die Basis ist für alles, was wir gemeinsam in den nächsten Jahren im Unternehmen erreichen wollen. Dazu gehört, dass die Mitarbeitenden sich mit ihrer Erfahrung und ihrem Wissen einbringen dürfen und sollen. Beibehalten möchte ich die flache Hierarchie bei uns im Unternehmen, die es uns bislang ermöglicht hat, Themen offen anzusprechen und Entscheidungswege kurz zu halten. In Bezug auf die Mitarbeitenden wünsche ich mir, dass sie Freude und eine positive Einstellung zu Ihrem Beruf und ihrer Arbeit sowie Respekt und Wertschätzung gegenüber Kollegen mitbringen. Der Teamgedanke muss

da sein! Auch die leger-familiäre Atmosphäre im Haus, in der sich Mitarbeiter und Gäste gleichermaßen wohlfühlen, ist mir sehr wichtig.

Welche Pläne und Wünsche haben Sie? Welche Projekte möchten Sie konkret angehen?

Lisa Hafendörfer: Unsere Familien setzen viel daran, den Alpenhof in Bezug auf Design und Technik auf dem neuesten Stand zu halten. Erst im vergangenen Jahr wurde im Bereich der Hotelzimmer viel renoviert und neu eingerichtet. Unsere Superior-Zimmer erstrahlen jetzt im neuen alpinen Design mit echten Birkenstämmen und farbenfrohen Naturakzenten. Als „geschäftiges Familienunternehmen“ planen wir aktuell bereits die nächste Renovierung im Bereich des Restaurants, der Hotelbar und der Lobby. Gerne berichten wir hierzu Näheres, sobald die Bauplanung abgeschlossen und die Realisierung terminlich fixiert ist.

Christine Riegert: Es gibt Projekte in unserem Betrieb und Unternehmen, die mir am Herzen liegen: Diese sind unter anderem die Modernisierung des F&B-Bereichs und die Steigerung des Bekanntheitsgrades des Hotels und Restaurants. Wir haben eine qualitativ sehr hochwertige Kulinarik und es erscheint mir nur folgerichtig, dass wir diese Stärke noch mehr herausstellen. Auch in unserem schönen Wellnessbereich gibt es Punkte, die wir in unsere Planung aufnehmen werden, sei es die Angebotsgestaltung oder eine noch stärkere Ausrichtung und Profilierung in diesem Bereich.

Digitalisierung und Ferienhotellerie: Wie geht das zusammen, wo sehen Sie Trends und Innovationen im Alpenhof?

Lisa Hafendörfer: Im Zeitalter der Digitalisierung wird es immer Veränderungen geben, diese sind auch für die Ferienhotels im traditionellen Oberstdorf unumgänglich. Bei uns im Alpenhof haben wir beispielsweise eine digitale Gästemappe im Einsatz, um unser Rezeptionsteam im täglichen Service zu entlasten. Hierüber können die Gäste Informationen rund um Ihren Aufenthalt oder Freizeitaktivitäten erhalten. Einen Concierge kann unsere Gästemappe nicht ersetzen: Der persönliche Kontakt zu unseren Gästen steht bei uns immer an oberster Stelle! Beispielsweise begrüßen wir jeden Gast persönlich bei Anreise und halten auch gerne mal einen Plausch am Kaminfeuer mit Stammgästen. Auch in der dritten Familiengeneration möchten wir die Tradition, die Herzlichkeit und den Charakter des Hauses weiterhin bewahren.

Christine Riegert: Digitale Prozesse können auch das Angebot in der Ferienhotellerie sehr bereichern. Wichtig dabei ist, dass die Digitalisierung nicht als Selbstzweck verstanden wird, sondern eine Erleichterung oder Unterstützung bietet für die Hotelmitarbeiter und Gäste gleichermaßen. Ein gutes Beispiel ist unser Serviceroboter „Bella Bot“ im Restaurant, der seit letztem Jahr im Frühstücks- und Abendservice den Mitarbeitern das Tragen schwerer Tablettts oder lange Laufwege abnimmt. Oder auch der Einsatz verschiedener Tools wie beispielsweise unserer digitalen Mitarbeiter-App bringt deutliche Vorteile in der Kommunikation im Hotelalltag mit sich. Ich bin grundsätzlich ein Freund davon, Ideen und Neuerungen auszuprobieren, um zu sehen, was gut und weniger gut funktioniert. Und natürlich sollte eine Investition vorab gründlich beleuchtet werden und immer in einem gesunden Kosten-Nutzen-Verhältnis stehen.

Wo sehen Sie die größten Herausforderungen und worauf freuen Sie sich am meisten in Ihrer Zusammenarbeit als Doppelspitze?

Lisa Hafendörfer: Eine Aufgabe, die wir seit jeher innerhalb der Familie und auch jetzt in der Doppelspitze meistern müssen, ist das Zusammenspiel von Privat- und Berufsleben im Hotel. Sowohl Christine als auch ich sind neben unserer Tätigkeit als Geschäftsführerinnen auch Mamas. An dieser Stelle sollten wir auch unseren Männern danken, die uns bei diesem „Doppelleben“ so kräftig den Rücken stärken. Wo unsere Eltern und Großeltern damals noch jeden Tag ihres Lebens im Hotel gearbeitet haben, legen wir für uns und auch unsere Mitarbeiter viel Wert auf das Thema Work-Life-Balance. Es ist okay, sich auch mal eine Auszeit zu nehmen und neue Energie zu tanken – und wo könnte man dies denn nicht besser als im schönen Oberstdorf? Nur mit einem ausgeglichenen Alltag kommen wir unseren Zielen jeden Tag ein Stückchen näher.

Christine Riegert: Herausforderungen sehe ich bei den Themen Mitarbeiterbindung, der Auslastung saisonschwacher Zeiten, Kostensteigerungen in allen Bereichen, und der Unvorhersehbarkeit von Schlechtwetterereignissen und klimatischer Veränderungen. In der Zusammenarbeit sehe ich die Chance, diese Herausforderungen mit gebündelten Kräften angehen und das Unternehmen erfolgreich führen zu können – und zwar, ohne dass dabei die Familie zu kurz kommt.

Lisa Hafendörfer: Christine und ich teilen grundsätzlich das gleiche Mindset – wir haben durch unsere unterschiedlichen Erfahrungen in der Branche eine starke und dynamische Ausgangsposition als Geschäftsführung des Alpenhofs. Ich freue mich sehr darauf, zusammen mit Christine das Hotel-Team weiter zu stärken und gemeinsam neue Projekte für die Zukunft anzugehen.

Vielen Dank Ihnen beiden für das Gespräch!

Christine Riegert war seit 2011 als Assistentin der Geschäftsführung im Best Western Plus Hotel Alpenhof schon in der Führungsebene tätig. Zuvor hat die heute 37-Jährige eine Ausbildung zur Köchin im Sport- und Kurhotel Sonnenalp erfolgreich absolviert, anschließend das Studium der Betriebswirtschaftslehre mit Fachrichtung Hotel- und Gastronomiemanagement an der Dualen Hochschule in Ravensburg in Kooperation mit dem Vier-Sterne-Superior Ringhotel Krone am Bodensee abgeschlossen und ein Jahr Auslandserfahrung in den USA, im Sonnenalp Resort in Vail/Colorado, in den Bereichen Front Office, Reservations, Guest Relations sowie Sales und Marketing gesammelt. Von 2015 bis 2017 hat sie ein Masterstudium an der Hochschule Kempten in den Schwerpunkten Innovationsmanagement, Unternehmertum und Leadership erfolgreich absolviert.

Lisa Hafendörfer, geborene Suedes, hat seit 2018 als Direktorin ihre Eltern bei der Geschäftsleitung zweier Betriebe in Pforzheim-Niefern unterstützt, dem Best Western Queens Hotel und dem Hotel Krone. Die heute 31-Jährige hat zuvor ihr internationales Hotelmanagement-Studium an der renommierten Schweizer Universität Glion von 2011 bis 2015 absolviert und ihre internationale Hotel-Expertise in den darauffolgenden Jahren im Ausland in Häusern wie dem Ritz-Carlton „Hotel Arts“ in Barcelona, dem Radisson „Plaza Resort Tahiti“ und dem Upper East Side Boutique-Hotel „The Lowell“ in New York City erweitert.

Oberstdorfer Ferienhotel in Traumlage

Das Best Western Plus Hotel Alpenhof bietet heute mitsamt der Dependance Auenhof 74 Zimmer, Suiten und Studios für die Gäste und dazu einen freien Blick auf die Oberstdorfer Täler und Berge. Im Panorama-Restaurant mit Wintergarten und Südterrasse werden vorwiegend Gerichte aus heimischen Produkten angeboten. Eine Hotelbar sowie ein Kaminzimmer mit Bibliothek und Internetecke sorgen für weitere Abwechslung. Entspannung im Urlaub bietet die 500 Quadratmeter große Wellnesslandschaft mit Panoramaschwimmbad, Finnischer Sauna, Sanarium, Dampfsauna, Infrarotkabine, Ruheräumen, Fitnessbereich, Kübeldusche im Freien, windgeschützter Sonnenterrasse und Liegewiese mit Blick auf die Bergwelt. Wohltuende Verwöhnbäder und Packungen in der Softpackliege, klassische Massagen, sowie Hot-Stone- und Kräuterstempel-Massagen, erhalten die Gäste in der Kosmetik- und Massageabteilung des Hauses. Das Hotel liegt ideal im Skigebiet Oberstdorf mit direkter Nähe zum Fell- und Nebelhorn. In den Sommermonaten bietet die Gegend unzählige Möglichkeiten für Freizeitaktivitäten wie Wanderungen, Bergtouren und aktive Rad-Erlebnisse.

Weiteres Bildmaterial steht zum Download bereit unter:

www.bestwestern.de/Bildmaterial

Pressekontakt im Hotel:

Best Western Plus Hotel Alpenhof

Lisa Hafendörfer & Christine Riegert, Geschäftsführerinnen

Fellhornstraße 36, 87561 Oberstdorf

Telefon: +49 (0) 8322 96020

E-Mail: info@alpenhof-oberstdorf.de

Web: www.alpenhof-oberstdorf.de

Über Best Western Hotels & Resorts:

Best Western Hotels & Resorts mit Hauptsitz in Phoenix, Arizona, ist eine Hotelmarke innerhalb der BWH Hotel Group, dem Markendach für die drei weltweiten Markenfamilien Best Western Hotels & Resorts, WorldHotels Collection und SureStay Hotel Group mit einem globalen Netzwerk von rund 4.500 unabhängigen Hotels in rund 100 Ländern weltweit. Diese Marken-Diversität bietet Hotelbetreibern, Entwicklern und Investoren die Möglichkeit, das passende Markenkonzept aus dem Markenangebot von drei eigenständigen Markenfamilien auszuwählen. Gleichzeitig erleichtert das breitgefächerte Portfolio dem Reisenden die Hotelauswahl. Alle Hotels unter dem Dach der BWH Hotel Group weltweit sind unternehmerisch unabhängig und individuell geführt. Die BWH Hotel Group bietet Hoteliers weltweit operative Dienstleistungen sowie Vertriebs- und Marketing-Unterstützung sowie mehrfach ausgezeichnete und preisgekrönte Online- und mobile Buchungsmöglichkeiten und die Kundenbindungsprogramme Best Western Rewards und WorldHotels Rewards.*

Die BWH Hotel Group Central Europe GmbH, vormals Best Western Hotels Central Europe GmbH, mit Sitz in Eschborn betreut insgesamt rund 230 Hotels in den zehn Ländern Deutschland, Kroatien, Liechtenstein, Luxemburg, Österreich, Slowakei, Slowenien, Schweiz, Tschechien und Ungarn unter dem gemeinsamen Unternehmensdach. Neben dem deutschen Hauptsitz in Eschborn gibt es ein regionales Länderbüro in Wien, Österreich. Alle Tagungs-, Stadt- und Ferienhotels der Gruppe und der verschiedenen Marken garantieren weltweit einheitliche Qualitätsstandards und behalten gleichzeitig ihren individuellen Stil und ihre Eigenständigkeit.

Weitere Informationen: www.bwhhotelgroup.de und www.bestwestern.de

** Die Zahlen sind Schätzwerte, die schwanken können und Hotels beinhalten, die sich derzeit in der Entwicklungspipeline befinden.*