

Programm

ERFA Summit: 75 Jahre GEMEINSAM erfolgreich

Workshops – Diskussionen – Inputs

Mittwoch 8. Mai 2019 | 9.30 – 21.30 | Congress Center Basel

Online-Anmeldung unter www.hotelleriesuisse.ch/erfasummit



ERFA Summit: 75 Jahre GEMEINSAM erfolgreich

hotelleriesuisse als Drehscheibe und Teil der ERFA-Gruppen bedankt sich mit dem ERFA Summit: 75 Jahre GEMEINSAM erfolgreich bei den ERFA-Mitgliedern für die konstruktive Zusammenarbeit!

Dieser Anlass bietet Möglichkeit zum Austausch und zur Vernetzung über die eigene ERFA-Gruppe hinaus. Eingeladen sind neben den aktiven ERFA-Mitgliedern auch innovative und interessierte Hoteliers – unter dem Motto «GEMEINSAM erfolgreich». Den ERFA-Summit abrunden wird ein GEMEINSAMES Abendessen auf dem Schiff der Basler Personenschiffahrt AG.

Programm

Vormittagsprogramm (exklusiv für die aktiven ERFA-Mitglieder):

- ab 9.30 Uhr: Welcome
- 10.00 Uhr: Begrüssung durch Thomas Allemann, Leiter Mitglieder und htr hotel revue
- 10.15 Uhr: Referat von Peter Gloor, Leiter Finanzierung, Stv. Direktor SGH

«Benchmarking – Schlüsselwerte für den Erfolg»

Die Vergleichbarkeit der eigenen Leistungen ist heute massgebend für den Erfolg des Betriebes. Nicht nur die Bewertungen der Gäste, auch die betrieblichen Kennzahlen dienen als Grundlage für Bewertungen und Beurteilungen durch Dritte. Sie sind u.a. auch wichtige Bestandteile einer Finanzierungsprüfung durch Banken und Fördergefässe.



Peter Gloor verfügt über langjährige Bank- und Führungserfahrung im Bereich von kommerziellen Ausleihungen bei einer grösseren Kantonalbank. Seit 2007 ist er stellvertretender Direktor der SGH und zuständig für den Bereich Finanzierung und als SGH-Vertreter aktiv tätig im Projekt «Betriebswirtschaftliche Benchmarkwerte für die Schweizer Hotellerie» unter dem Lead von hotelleriesuisse.

- 10.45 und 11.45 Uhr: Workshops
 1. Herausforderung und Chancen von Big Data
 2. Effiziente Prozesse durch Robotics und IoT
 3. Server Inhouse oder Cloud? Chancen und Risiken
 4. Benchmarking: Fluch oder Segen für den Hotelier
 5. Nachfolgeplanung in Hotelbetrieben
 6. Kreditkartenkosten: Terminal vs. Online Merchant
 7. Führungskultur und Leadership
 8. Wie werde ich ein attraktiver Arbeitgeber?
 9. Wandel in der gastronomischen Kostenstruktur
 10. Digitale Transformation der Hotellerie: Wo starte ich?

Nähere Informationen zu den Workshops finden Sie [hier](#).

Bitte wählen Sie bei der Anmeldung 4 Workshops aus, die Sie gerne besuchen möchten. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Sollten mehr Anmeldungen eingehen als Plätze zur Verfügung stehen, wird eine Zuteilung nach Eingangsdatum vorgenommen. Je schneller Sie sich also verbindlich anmelden, desto besser. Wir behalten uns zudem vor, einen Workshop ggfs. nicht durchzuführen, sollten zu wenige Anmeldungen eingehen.

Sie erhalten Mitte April dazu weitere Informationen und Ihr persönliches Programm.

Nachmittagsprogramm (für aktive ERFA-Mitglieder, Mitglieder und Partner von hotelleriesuisse und Interessierte):

- 12.30 Uhr: Networking-Lunch
- 14.00 Uhr: Begrüssung durch Claude Meier, Direktor hotelleriesuisse
- 14.15 Uhr: Fazit aus den Workshops, moderiert von Nicoletta Müller
- 14.45 Uhr: Referat von Prof. Dr. Urs Fueglistaller, Direktor KMU-HSG

«Konsequente Kundenorientierung – Philosophie statt Toolbox»

Wer sich konsequent und wirkungsorientiert gegenüber der Kundin und dem Kunden verhalten will, bedarf der individuellen und unternehmensweiten Zuversicht um die richtige Aufbietung von drei zentralen Bausteinen der konsequenten Kundenorientierung, die sich gegenseitig bedingen. Erster Baustein ist «das Zugewandte», zweiter Baustein «das ästhetische Entfaltende» und dritter Baustein «das Lernende». Konsequente Kundenorientierung ist ein Prozess, der Wirkungskonsequenz genannt wird. «Service Excellence» ist das wahrgenommene Ergebnis des Zusammenspiels der Bausteine. Es gilt: Kundinnen und Kunden bestimmen, ob Service Excellence gegeben ist.



Urs Fueglistaller, Jahrgang 1961, hat 1987 sein Studium an der HSG abgeschlossen, trat anschliessend ins KMU-Institut ein. Er wurde (berufsbegleitend) 1993 in Cottbus promoviert, 2001 an der Universität St.Gallen habilitiert. Heute ist er Professor für Unternehmensführung an der Universität St.Gallen mit Schwerpunkt KMU. Fueglistaller ist gleichzeitig Direktor des KMU-HSG, verheiratet und Vater von zwei erwachsenen Söhnen.

- 15.15 Uhr: Pause
- 15.45 Uhr: Referat von Dr. Michael Toedt, geschäftsführender Gesellschafter und CEO von dailypoint™ by Toedt, Dr. Selk & Coll. GmbH

«Wie können Hotels von der Digitalisierung profitieren?»

Alles um uns herum ist heute zunehmend digital. Überall hinterlässt der Konsument seinen digitalen Foodprint. Dieser ist die Basis für eine hochgradige Verbesserung von Servicequalität, Vertrieb und Marketing. Manche nutzen die sich bietenden Möglichkeiten, wie etwa die Online Travel Agents. Die Hotellerie hingegen, und hier speziell auch die Benchmarks in Form der großen Ketten, hinken den Entwicklungen Jahre hinterher. Dabei ist es keine Frage des Budgets, um ein Gewinner der Digitalisierung zu werden, sondern vielmehr eine Frage des Wissens und des Willens zu Veränderung.



Dr. Michael Toedt vereint die Bereiche Central Data Management, Hotel-Knowhow und IT-Kompetenz. Der gelernte Koch und promovierte Diplom-Betriebswirt gründet im Jahr 2005 gemeinsam mit Dr. Robert Selk und Rainer Aumiller die Toedt, Dr. Selk & Coll. GmbH. Toedt ist neben seiner Tätigkeit bei TS&C Präsident des Cornell German Chapter, Lehrbeauftragter an der Hochschule München für die Themen CRM und Hotel IT-Systeme sowie Dozent bei hotelleriesuisse.

- 16.15 Uhr: Referat von Mathias F. Böhm. Geschäftsführer Pro Innerstadt Basel

«**Gemeinsam - die neue Destination!**»

Gemeinsam wird zum Erlebnis: Der Sinn besteht nicht in einem Gedanken oder in einer Idee, sondern in einem Erlebnis: in dem erfüllenden Gefühl, Teil eines grösseren, lebendigen, intelligenten Ganzen zu sein. Warum *gemeinsam* besser zur heutigen Welt passt, vieles vereinfacht, mehr ermöglicht und mit Sinn, Mehrwert und Emotionen füllt - *Gemeinsam* wird zum Erlebnis.

Gemeinsam - die neue Erfolgsstory: Wie verändern sich grosse Dienstleistungsfirmen - oder wie verändert sich Angebot und Nachfrage - Nachfrage und Angebot - Nutzer und Anbieter - Anbieter und Nutzer. Und was sind die Treiber: neue Kanäle - neue Bedürfnisse - neue Service- und Dienstleistungskonzepte - neue Erlebniskonzepte - neue Geschichten - neue Erlebnisse - neue Emotionen?



Mathias F. Böhm, Jahrgang 1975, absolvierte Aus- und Weiterbildungen in der Gastronomie und hatte bis 2002 diverse leitende Funktionen in dieser Branche inne, sein Schwerpunkt dabei Konzept- und Standortentwicklung. Ab 2002 war er in leitenden Funktionen im Retail tätig mit Fokus auf Führung und Ausbildung sowie Standortentwicklung. Seit 2012 ist Böhm Geschäftsführer der Pro Innerstadt Basel. Er ist verheiratet und Vater eines Sohns.

- 16.45 Uhr: Ausblick
- 17.00 Uhr: Wechsel zum Schiff
- Ab 17.30 Uhr Apéro und gemeinsames Abendessen auf dem Schiff der Basler Personenschiffahrt (ACHTUNG: um 18.00 Uhr legt die MS Rhystärn ab)
- 21.00 Uhr: Ankunft des Schiffs