

graphologie

Graphologie in einem modernen und innovativen Touristikunternehmen

Interview mit Ursula Keist

Mai '10

HR-Leiterin im Hotel Seedamm Plaza in Pfäffikon SZ

Urs Imoberdorf: Ich gratuliere dir und dem ganzen Geschäftsleitungsteam ganz herzlich zu eurem grossen Erfolg: Am 11. März ist das Hotel Seedamm Plaza in Pfäffikon, das von Peter H. Ernst geleitet wird, mit dem ESPRIX, Swiss Excellence Award 2010 ausgezeichnet worden. Was bedeutet für euch dieser Preis, der durch die Bundespräsidentin Doris Leuthard übergeben worden ist?

Ursula Keist: Dass wir schliesslich den Preis bekommen haben, ist für uns eine grosse Freude und Genugtuung. Es ist das Tüpfelchen auf dem i. Diesen Preis erhielten wir nach einer strengen Evaluation unserer Arbeit. Nach einem umfassenden Assessment erhielten wir eine gründliche Geschäftsanalyse. Dies ist eines der besten Instrumente, mit denen wir uns in unserer Arbeit laufend verbessern können. Als Herr Ernst auf der Bühne den Preis entgegennahm, waren wir alle sehr stolz darauf.

Wie ist dieser Erfolg aus deiner Sicht zustande gekommen?

Dadurch dass alle Mitarbeitenden konsequent ein Ziel vor Augen haben. Dass sie die eigenen Werte kennen und pflegen. Dass sie wenn nötig neue Ziele setzen und Veränderungen einleiten. Dass wir mit ihnen zusammen das Erreichte kontrollieren und hinterfragen.

Lobend hervorgehoben werden in der Begründung für die Preisverleihung die vielseitigen und kreativen Angebote des Hotels Seedamm Plaza, das gemeinsam erarbeitete Wertesystem, die starke Kundenorientierung und der Einbezug aller Mitarbeitenden. Was ist unter diesem Einbezug zu verstehen?

Entscheidend ist, dass die Mitarbeitenden genügend Freiraum haben, um den Weg zu diesem Ziel mitzugestalten. Dazu hat jeder die nötigen Instrumente. Ein wichtiges Instrument für uns alle ist der so genannte Plaza Kick. Das ist ein Formular, in das jeder einen Input, einen Verbesserungsvorschlag, eine Idee schreiben kann. Wenn einer sprachlich nicht so gewandt ist, hilft ihm sein Vorgesetzter. Wenn zwei oder mehrere Mitarbeitende ein ähnliches Anliegen vorbringen, dann muss darauf reagiert werden. Auf diesem Weg können wir alle in die Gestaltung unserer Arbeit mit einbeziehen.

Welche Aufgaben sind für dich als HR-Leiterin besonders herausfordernd?

Die wichtigste Herausforderung ist für mich die Auswahl der richtigen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Im Gastgewerbe ist es ganz besonders wichtig, dass die Mitarbeiter ihre Aufgabe mit Freude und echtem Interesse erfüllen. Denn diese Freude teilt sich ganz direkt und spontan unseren Kunden mit.

Ich bin stolz darauf, dass ich als Graphologe – gemeinsam mit dem damaligen Personalberater Max Maag – vom Anfang des Hotels Seedamm Plaza, also von Mitte 1998 an, bei der Personalauswahl mithelfen konnte. Welchen Stellenwert hat bei euch die Graphologie in der Rekrutierung der Mitarbeitenden?

Wir setzen die Graphologie bei der Auswahl der Kadermitarbeitenden ein. Da ist die Graphologie äusserst hilfreich, um den Menschen gleichsam von innen her anzuschauen, um ihn tiefer erfassen und verstehen zu können. Um die Frage zu beantworten: Fühlt sich dieser Mitarbeiter bei uns wohl und passt er in unser Team?

Urs Imoberdorf Dr. phil.

Herzlichen Dank für die sehr
wertvolle Auswertung.
Liedes
Gruß
U. Imberdorf

Handschrift Ursula Keist

Wie wird die Graphologie praktisch angewandt?

Der Graphologe macht seine Aussagen über die Bewerber, die in der engsten Auswahl sind, vorerst am Telefon per Lautsprecher. Auf unserer Seite sind praktisch immer mit dabei: der Direktor, der direkte Vorgesetzte des zukünftigen Mitarbeiters und ich als Mitarbeiterverantwortliche. Dieses Vorgehen bietet die Möglichkeit, Rückfragen zu stellen und unterschiedliche Eindrücke über einen Bewerber gemeinsam zu klären. Von den Bewerbern, die angestellt werden, macht der Graphologe ein schriftliches Gutachten.

Wird das Grapho mit den Bewerbern besprochen?

Ja, wenn es gewünscht wird, besprechen der Vorgesetzte oder ich das Grapho mit den neuen Mitarbeitenden. Noch nie hat jemand gesagt: In diesem Grapho finde ich mich nicht wieder. Häufig gibt es eine Auseinandersetzung mit den eigenen Stärken und Grenzen. Auch später kann das Grapho eine wichtige Unterstützung sein zum besseren Verständnis des Mitarbeitenden.

Wie ist die Akzeptanz gegenüber der Graphologie im Hotel Seedamm Plaza?

Von denen, die mit Rekrutierung zu tun haben, wird sie hoch geschätzt. Für sie ist es ein wichtiges Instrument im Auswahlverfahren. Von denen, die ihre Handschrift abgeben, hören viele das erste Mal von der Graphologie. Es gibt natürlich skeptisch Eingestellte. Auch diese sind immer positiv überrascht, was über sie ausgesagt wird und setzen sich damit ernsthaft auseinander.

Was ist für dich bei der Personalauswahl neben der Graphologie besonders wichtig?

Neben den selbstverständlichen Auswahlkriterien wie Lebenslauf, Zeugnisse, Vorstellungsgespräche, Referenzenauskünfte sind für uns die Schnuppertage (1-2 Tage) ganz entscheidend und tragen zur bestmöglichen Auswahl bei. Da können die Bewerberinnen in ihrer zukünftigen Funktion mitarbeiten und zuschauen. Sie erfahren den Teamgeist ganz direkt und spüren, ob es ihnen bei uns wirklich gefällt.

Kannst du als erfahrene HR Leiterin uns Graphologen und Graphologinnen einen Rat mitgeben?

Was wir so schätzen an deiner Arbeit ist folgendes: Du schaust bei einem Menschen von seinem Innern nach aussen – ohne dass du diesen persönlich kennst. Du identifizierst dich zudem stark mit dem Hotel Seedamm Plaza und interessierst dich für unsere Arbeit. Es ist so wichtig, dass der Graphologe das Seedamm Plaza gut kennt. Und es ist uns wichtig bei deiner Empfehlung, ob du jemanden in einer bestimmten Aufgabe sehen kannst und ob er wirklich zu uns und in unsere Arbeitsgemeinschaft hinein passt.

Ich danke dir herzlich für das Gespräch.

graphologie

Urs Imoberdorf Dr. phil.

Neptunstrasse 87 CH-8032 Zürich tel +41 44 945 6576 fax +41 44 945 6215 imoberdorf.u@swissonline.ch