



arCanum

Privatinstitut für
ALPHA-Integrationstraining

Sprachtrainings bei dem Rocco Forte The Charles Hotel

Das Rocco Forte The Charles Hotel in München ist ein beeindruckendes 5-Sterne Haus im absoluten TOP-Segment. Dezente bayrische Designelemente neben zeitgenössischer Inneneinrichtung. Erlesene Speisen im Restaurant. Eine persönliche Note in jedem der eleganten Zimmer. Hervorragend geschulte und sehr freundliche Mitarbeiter. Das zeichnet das Haus in München aus.



Ausgangslage und Zielsetzung des Rocco Forte The Charles Hotel

Im Hotel verkehren viele internationale Gäste, die sich immer freuen, wenn sie professionell in Ihrer Landessprache begrüßt werden. Für das Hotel war es wichtig, die Sprachkompetenz der Mitarbeiter in den verschiedensten Landessprachen der Gäste auf hohem Niveau weiter zu verbessern und die Motivation der Mitarbeiter, sich mit den Kulturen der Gäste zu identifizieren, zu erhöhen. Außerdem war es dem Hotel wichtig, als Arbeitgeber in der Branche ein großes Angebot an Trainings- und Fortbildungsmöglichkeiten zu bieten, um Mitarbeiter zu binden und diesen einen weiteren Benefit zu bieten und den Service am Gast damit stetig zu verbessern.

Herausforderungen und Lösungsweg durch arCanum

Das Rocco Forte The Charles Hotel suchte einen Partner, der mit dem gegebenen Budget interaktive und genau auf Hotellerie zugeschnittene Inhalte trainiert und zugleich eine hohe zeitliche Flexibilität anbietet.

„Bei anderen Sprachenanbietern lagen die Kosten oft zu hoch, die Trainerqualität war nicht angemessen oder die Themen waren nicht wie für uns erforderlich auf die Hotellerie ausgerichtet“ so Frau Annette Hirsch, Personalleiterin des Hotels. *„Wichtig war für uns, dass zunächst im Rahmen persönlicher Gespräche unsere Erwartung abgefragt und die Kurse bis ins Details geplant wurden.“*

Für das Hotel war zudem wichtig, dass alle möglichen auch exotische Sprachen abgedeckt werden können.

Aus der Auswertung der Vorgespräche nahm arCanum die individuelle Trainerauswahl – hinsichtlich Trainerqualität, Erfahrung zu Hotellerie und deren zeitlicher Flexibilität vor. Im nächsten Schritt wurden durch das arCanum-eigene Trainingsmanagement zusammen mit den ausgewählten Trainern die Kursinhalte besprochen und festgelegt. Durch eine zeitnah nach Kursstart erfolgte erste Qualitätskontrolle über einen Feedbackprozess bestand nach kurzer Zeit Sicherheit: Die Kurse wurden durch die Teilnehmer sehr gut angenommen.



arCanum

Privatinstitut für
ALPHA-Integrationstraining

Sprachtrainings bei dem Rocco Forte The Charles Hotel

Das Rocco Forte The Charles Hotel in München ist ein beeindruckendes 5-Sterne Haus im absoluten TOP-Segment. Dezente bayrische Designelemente neben zeitgenössischer Inneneinrichtung. Erlesene Speisen im Restaurant. Eine persönliche Note in jedem der eleganten Zimmer. Hervorragend geschulte und sehr freundliche Mitarbeiter. Das zeichnet das Haus in München aus.



Ergebnisse

Für das Rocco Forte The Charles Hotel hat arCanum mit hoher zeitlicher Flexibilität Kurse organisiert, die mit genau auf das Hotel zugeschnittenen Inhalten die Motivation der Mitarbeiter und die Sprachkompetenz am Gast im gewünschten Maße verbessert haben.

„Zuverlässigkeit, Ehrlichkeit und Value for Money, das erwarten für von einem Dienstleistungspartner und genau das haben wir bei arCanum erhalten. Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit und haben erst gerade weitere Kurse gebucht.“ So fasst Annette Hirsch die erfolgreiche Zusammenarbeit mit arCanum zusammen.

Durch die Zusammenarbeit wurden auch das Selbstbewusstsein und die Motivation der Mitarbeiter weiter gesteigert.

„Es ist tolles „Wir-Gefühl“ entstanden, da Mitarbeiter aus unterschiedlichen Abteilungen teilnehmen und sich besser kennen lernen. Der Service am Gast wurde durch die gewonnenen Sprachkenntnisse verbessert. Genau das wollten wir erreichen.“