

DIE KRAFT MODERNER FÜHRUNG

ULTIMATIVE TIPPS, WIE DU DEIN TEAM BEGEISTERST UND BEFLÜGELST



Wer wüsste es besser als du selbst: Gerade in der Gastronomie ist es schwierig, geeignetes Personal zu finden, ein starkes Team zusammenzustellen und zusammenzuhalten – und der Neustart nach dem Lockdown hat die Probleme noch verschärft. Nutze unsere Tipps: Wir sagen dir, wie du passende Verstärkung findest, was eine zeitgemäße Führung auszeichnet und was du über Kommunikation und Motivation wissen musst.

THEMA 1

ALLE AN DECK – ARBEITNEHMER*INNEN WIEDER EINGLIEDERN. DURCH PARTIZIPATION ENTSTEHT VERANTWORTUNG.

Gerade zum Restart nach der Corona-Pause ist es entscheidend, das Team wieder zusammenzuführen, ins Gespräch zu kommen, über Neuigkeiten zu informieren und gemeinsam zu überlegen, wie sich der Betrieb entwickeln soll. Folgende Punkte sind dabei wichtig:

Kommunikation

Kommunikation sollte regelmäßig und strukturiert stattfinden. Definiere deshalb feste Gesprächszeiten, die für deine Teammitglieder reserviert sind. Gib konstruktives Feedback und zeige ehrliches Interesse an der Person. Im Mittelpunkt sollte immer die Frage stehen: Wie kann ich als Arbeitgeber*in meine Mitarbeiter*innen bestmöglich unterstützen?

Teamevent und Leitbildentwicklung

Definiere, welche Werte dir wichtig sind – für die Zusammenarbeit, für die Servicequalität und für die Führung. Daraus ergibt sich das Leitbild für deinen Betrieb. Das solltest du nicht vorgeben, sondern von deinem Team entwickeln lassen. Entscheidend ist, dass das Leitbild sinnvoll, verbindlich und klar ist.

Geschafft: Dann feiere den Erfolg! Lade dein Team ein, organisiere zum Beispiel ein Grillfest und sag Danke!





Was ist neu?

Bedenke, dass der Re-Start gefühlt ein Neustart ist, und überfordere deine Mitarbeiter*innen nicht.

Der Service muss die Karte neu lernen, die Küche muss sich wieder ans Kochen unter den geänderten Bedingungen gewöhnen.

Vielleicht haben sich Kassenfunktionen und Buttons geändert – das muss geübt werden.

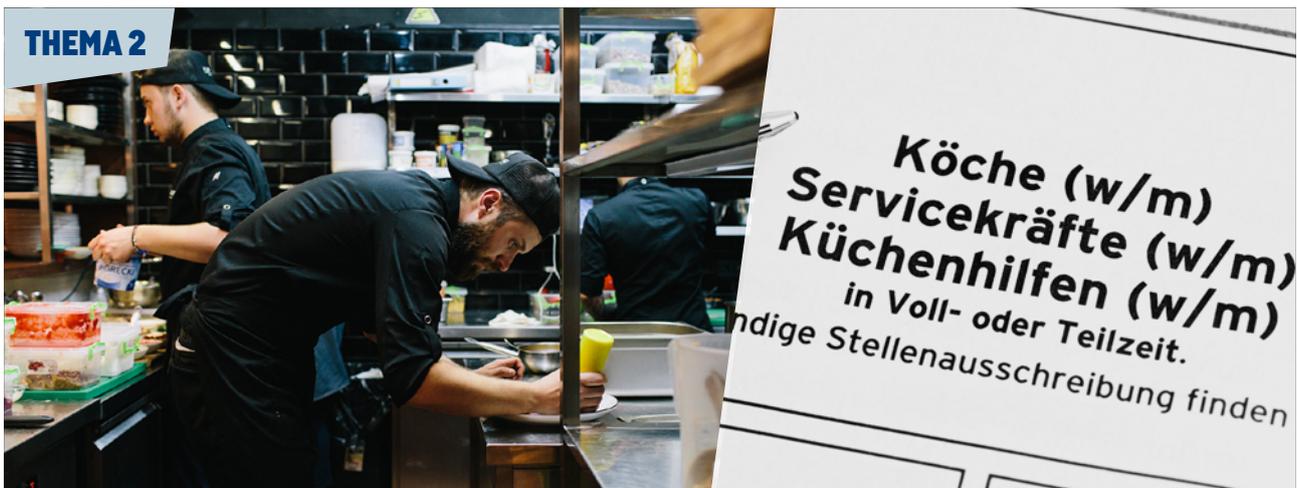
Durch die verstärkte Nutzung des Außenbereichs und das Hygienekonzept können sich auch die Laufwege geändert haben – das muss ebenfalls geübt werden.

Hygiene-Update

Informiere dein Team über das aktuelle Hygienekonzept für deinen Betrieb. Erkläre die Kommunikationskette im Falle eines Falles: Wer informiert wen? Und wann? Und lege fest, was im Falle eines Falles konkret zu tun ist.

KISS

KISS steht für „Keep it short and sweet“ und bedeutet: Mach es so einfach wie möglich! Konkret empfehlen wir dir für jeden Tag ein kurzes Briefing zum Schichtbeginn und -ende.



WILLKOMMEN AN BORD: ARBEITNEHMER*INNEN FINDEN UND BEGEISTERN. JE KLARER WIR SIND, DESTO WIRKSAMER TRIFFT UNS DER ZUFALL!

Ist dein Team nach dem Lockdown nicht mehr komplett oder brauchst du ohnehin Unterstützung? Dann nutze unsere Vorschläge und Tipps, um passendes Personal zu finden und zu binden!

Wichtig ist zunächst, dass du dich um deine **Arbeitgebermarke** kümmerst. Die kann entscheidend sein.

Folgende Leitlinien sollten deine Arbeitgebermarke prägen:

- Arbeitnehmer*innen werden als Menschen gesehen und behandelt.
- Arbeitnehmer*innen werden analog ihrer Stärken eingesetzt und weiterentwickelt.
- Arbeitnehmer*innen werden unterstützt und fürsorglich behandelt.
- Leistung wird anerkannt.
- Erwartungen sind klar definiert.



Dann kannst du auf die Suche gehen! Beginne mit der Stellenbeschreibung:

- Was soll mit der Stelle erreicht werden?
- Welche Fähigkeiten benötigt der/die Stelleninhaber*in?
- In welchen Situationen zeigt sich, ob es jemand kann oder eben nicht?
- Welches Verhalten ist unabdingbar für den Erfolg?



Aus der Stellenbeschreibung ergibt sich das Anforderungsprofil:

- Definiere zunächst die grundsätzlichen Voraussetzungen wie Sprache, Schulbildung, Berufsausbildung und Berufserfahrung.
- Entwickle dann Muss- und Kann-Kriterien. „Was ist unabdingbar für den Erfolg?“ ist ein Muss-Kriterium. „Was ist ‚nice to have‘?“ ist ein Kann-Kriterium.

Formuliere auf dieser Basis die Annonce. Berücksichtige dabei die fünf W's einer erfolgreichen Stellenanzeige:

Wer sind wir? – **Wen** suchen wir? – **Was** erwarten wir? – **Was** bieten wir? – **Worum** bitten wir? (Art und Weise der Kontaktaufnahme und Bereitstellung der Unterlagen)

Und hier noch ein paar Tipps für eine erfolgreiche Suche:

- **Nutze Social Media** – falle auf im Einheitsbrei!



- **Nutze Netzwerke** – lobe eine Vermittlungsprämie aus: Mitarbeiter*in vermittelt Mitarbeiter*in und erhält nach 6 Monaten eine „Kopfprämie“. Der Vorteil: Niemand bringt dir eine Niete, sondern immer einen Menschen, der ins Team passt, denn natürlich fällt ein*e Underperformer*in immer auf den/die Empfehler*in zurück. Wer will das schon?

- **Nutze Job-Portale und Ebay Kleinanzeigen:** Gestaltete Anzeigen für Unternehmen kosten wenig Geld (ca. 100 Euro) und sind speziell für die Suche in der Nähe perfekt geeignet. Zudem lassen sich Anzeigen ausdrucken und in den umliegenden Supermärkten ans Schwarze Brett heften. Erkundige dich einfach kurz, ob das erlaubt ist.

Zusätzlich kannst du auf deiner Homepage eine eigene Seite für Jobs einrichten. Sie beinhaltet nicht nur die offenen Stellen, sondern zum Beispiel auch Mitarbeiter*innenvideos (Motto: Darum arbeite ich gerne hier!), eine Vorstellung des Chefs/der Chefin (Motto: Ich bewerbe mich bei dir!) sowie eine Beschreibung von Leitbild und Werten. Denk daran, die Einwilligung deiner Mitarbeiter*innen einzuholen, bevor du Bilder oder Videos von ihnen veröffentlichst.



Du hast passende Kandidat*innen für dein Team gefunden? Dann folgt als nächstes das Interview:

Nimm dir Zeit für die Vorbereitung. Dazu gehören

- Kandidat*innenliste am Empfang
- Mitarbeiter*innen informieren
- Freundliche Begrüßung
- Wartebereich einrichten
- Besprechungsraum vorbereiten (ideal: runder Tisch)
- Getränke anbieten
- Keine Störungen
- Genug Zeit einplanen
- Unterlagen geordnet und bearbeitet

Als Leitplanken dienen dir diese Gesprächsphasen:

- Begrüßung (Zielformulierung, Ablauf, Einstimmung)
- Eigene Vorstellung (kurze Präsentation der Person, der Tätigkeit und der Organisation)
- Interviewphase (erlebnisorientierter Lebenslauf)
- Ausführliche Präsentation des Unternehmens und der Tätigkeit
- Fragen des Bewerbers/der Bewerberin
- Motivierung des Bewerbers/der Bewerberin
- Verhandlung
- Verabschiedung



Dos & Dont's:

- Lass den/die Bewerber*in reden.
- Nutze einen auf das Anforderungsprofil abgestimmten Fragenkatalog.
- Beobachte und mach dir Notizen. Die Bewertung erfolgt erst nach dem Gespräch.
- Lass deine subjektive Meinung über Ausbildung und vorherige Arbeitgeber außen vor.
- Versuche, positiven und negativen Bewertungen den gleichen Raum zu geben.

Du hast dich für ein neues Teammitglied entschieden? Dann hier ein paar leicht umzusetzende Ideen für das Onboarding:

- Schicke ihm oder ihr vor Arbeitsantritt ein Begrüßungsschreiben, evtl. mit einem kleinen arbeitsbezogenen Geschenk (z. B. Kellnermesser).

- Versende relevante Informationen, z. B. in Form einer Broschüre oder als PDF-Datei. Inhalte können sein: Geschichte des Unternehmens, Werte, gemeinsames Leitbild, wichtige innerbetriebliche Regelungen (z. B. im Krankheitsfall).
- Lade als Chef oder Chefin den/die neue*n Mitarbeiter*in zu einem informellen Kontaktabend ein, gerne auch außerhalb des Betriebs.
- Organisiere eine Patenschaft durch eine*n Mitarbeiter*in, der den/die neue*n Kolleg*in an die Hand nimmt und ihm/ihr die internen Abläufe zeigt.
- Gib dem neuen Teammitglied Visitenkarten mit dem Titel „Gastgeber(in)“ und vollständigem Namen, Kontaktdaten des Betriebs sowie QR-Code zur Homepage.
- Richte während der Probezeit feste Termine für Feedback-Gespräche ein.
- Ermögliche Cross-Experience durch den Einsatz in anderen Abteilungen, auch um das Wir-Gefühl zu stärken.



THEMA 3



DIE GEMEINSAMEN WERTE MITARBEITER*INNEN WERDEN MIT-UNTERNEHMER*INNEN

Der Weg vom Mitarbeiter oder von der Mitarbeiterin zu „Mit-Unternehmer*innen“ (also zu Partner*innen auf dem Weg zur Zielerreichung) führt vom Immateriellen (Wissen, Umgang, Entwicklung, etc.) hin zum Materiellen (Geld).

Also müssen Rahmenbedingungen geschaffen werden, die es erlauben, dass Mitarbeiter*innen wachsen. Diese Rahmenbedingungen beschreibt das

7-Stufen-Modell

- 1. Wissen** – Mitarbeiter*innen benötigen alle notwendigen Informationen, die ihre Arbeit betreffen. Nichts bleibt intransparent, alles wird offengelegt, Ergebnisse werden sofort kommuniziert.
- 2. Denken** – Durch umfassende Information werden Denkprozesse angeregt, Gespräche initiiert und Lösungen erdacht.

- 3. Lernen** – Durch die Entwicklungen der Lösung und deren Bewertung wird ein Klima der ständigen Verbesserung geschaffen (im Gegensatz zur weit verbreiteten „Wer hat Schuld?“-Organisation).
- 4. Verantworten** – Das Team erntet den Erfolg und wird durch Vorgesetzte unterstützt. Sie helfen, Stärken zu finden und Potenziale zu heben.
- 5. Genießen** – Geteilter Erfolg bedeutet Spaß an der Arbeit und Identifikation.
- 6. Besitzen** – Die Früchte der Arbeit werden in Form von Beteiligungen am Unternehmensgewinn geerntet.
- 7. Wertebasierter Umgang** – Nicht mehr nur Geld ist der Antrieb, sondern Ehrlichkeit, Freiraum und individuelle Entwicklung.

THEMA 4



**FÜHRUNGSPRINZIPIEN –
AGIERE FLEXIBEL UND MOTIVIERE
DEIN TEAM RICHTIG!**

Es gibt nicht den einen Führungsstil, der für jeden Betrieb und jedes Team passt. Auch hier ist Flexibilität gefragt: Passe dich der jeweiligen Situation und deinem Gegenüber an. Dennoch gibt es einige Leitlinien, an denen du dich als Führungskraft orientieren kannst:

Gute Herangehensweise:

- Ziele klar kommunizieren
- Prozesse formalisieren
- Fehler zulassen
- Stärken des/der Einzelnen kennen
- Feedback geben und einholen
- Kommunikationsnetzwerke schaffen (z. B. WhatsApp-Gruppen)
- Mit eigenen Lösungsvorschlägen zurückhaltend sein
- Empathisch sein und wertschätzenden Umgang fördern
- Prozesse klar strukturieren

Verbindliche Kommunikation:

- Was ist das Ziel der Aufgabe?
- Wie sieht das gewünschte Ergebnis aus?
- Wer?
- Macht was?
- Bis wann?
- Wie wird kontrolliert?
- Welche Unterstützung gibt es?



**Du möchtest dich weiter über
moderne Führung informieren?
Dann empfehlen wir dir z. B.
folgende Bücher:**

Kenneth Blanchard
Führungsstile
ISBN: 3-499-61435-9

Kenneth Blanchard
Der Minuten Manager
ISBN: 3-499-61434-0

Hein Hansen
Der Fisch stinkt vom Kopf
ISBN: 978-3-86470-134-4



Wende dich bei Interesse an deine*n METRO-Kundenmanager*in,
um das METRO-Gastro-Consulting zu buchen.

metro.de/gastro-impulse

METRO Deutschland GmbH · Metro-Straße 8 · 40235 Düsseldorf