



Im Adler Spa Resort Thermae erfahren die Mitarbeiter „kostbare Wertschätzung“: Das „Adler-Bistro“ ist nicht nur Betriebsrestaurant, sondern lädt im Loungebereich oder auf der Terrasse auch zum Verweilen und Austauschen ein.

Mitarbeiterverpflegung

# Kostbares Gut im Wortsinn

Im Adler Spa Resort Thermae zeigt sich die Zukunft des Betriebsrestaurants: Das „Adler-Bistro“ ist zugleich Genusstempel und kommunikativer Treffpunkt für die Mitarbeiter. Und steht dabei dem Hotelrestaurant in Sachen Qualität, Kreativität und Design in nichts nach.

**E**s gibt Orte, an denen man spürt, dass sie etwas ganz Besonderes sind. Das Adler Spa Resort Thermae ist ein solcher Platz. Um das zu verstehen, muss man sich nur auf die Terrasse stellen und den Blick über

das Val d'Orcia schweifen lassen. Ein Meer aus sanft-grünen Wellen, das im Frühjahr von rotem Klatschmohn und im Sommer von goldgelbem Getreide durchzogen wird. Ein Haus mit einer klaren Philosophie, von Anfang an, als

die Inhaber der Adler Spa Resorts, Dr. Andreas und Dr. Klaus Sanoner aus Ortisei in Südtirol, 2003 das Haus mit 90 Zimmern im Stil einer toskanischen Villa erbaut haben. „Nachhaltigkeit durch Kompetenz“ ist eine der



Ganz gleich, ob es etwas zu besprechen gibt oder man sich nach Dienstschluss einfach noch mal treffen möchte: Das „Adler-Bistro“ hat auch die Kommunikation unter den Mitarbeitern verbessert.

Leitlinien, die sich wie ein roter Faden durch das Wellnesskonzept des Hauses führt. Insgesamt sorgen sich 145 Mitarbeiter um circa 200 Gäste. Alleine im Adler Spa kümmert sich ein Team von zwei Ärzten und 40 Therapeuten um das Wohl der Gäste.

„Unsere Mitarbeiter sind unser kostbarstes Gut und bilden den guten Geist des Hauses“, betont Direktor Anton Pichler. In einem Hotel mit einem Anteil an Stammgästen von circa 80 Prozent ist es enorm wichtig, langjährige Mitarbeiter zu haben. „Die Gäste werden bei der Anreise sofort wiedererkannt und fühlen sich von Minute eins an willkommen und zu Hause – das ist für uns wahrer Luxus.“ Mehr als die Hälfte aller Mitarbeiter sind länger als zehn Jahre im Adler

Spa Resort Thermae beschäftigt, viele davon bereits seit der Eröffnung im Jahr 2004. Anton Pichler: „Die Mitarbeiter sind eines unserer Erfolgsrezepte. Von Beginn an schenken wir ihnen Vertrauen und viel Freiraum für ihre persönliche und berufliche Entwicklung. Es war uns stets wichtig, kontinuierlich in die Aus- und Weiterbildung aller Teammitglieder zu investieren. Es gab auch vorher eine Mensa, in der man gut essen konnte, aber wir wollten etwas Außergewöhnliches schaffen, womit wir den Mitarbeitern mehr Wohlfühlgefühl schenken und unsere Dankbarkeit für die großartige Leistung Ausdruck schenken konnten.“

So beschloss die Besitzerfamilie Sanoner: „Wir machen etwas ganz Neues! Ein Refugium, in dem sich unsere Mitarbeiter erholen und neue Kraft tanken, gleichzeitig aber auch noch eine frische, warme Küche genießen können.“ Die Idee für das „Adler-Bistro“ war geboren und wurde während der jährlichen Schließung im Januar 2018 gemeinsam mit dem FCSI-Küchenplaner Alexander Hofer aus Kaltern in Südtirol realisiert. Es hört sich richtig poetisch an, wenn der Direktor von seinem neuen Mitarbeiterrestaurant

spricht: „Es hat große Glasfronten, eine Terrasse mit einem traumhaft schönen Weitblick, wie dies kaum ein anderes Restaurant der Region bietet.“ Damit bei seinem Team gastronomisch kein Wunsch offenbleibt, wurde eine Frontcooking-Station eingerichtet. Es gibt täglich eine Auswahl an frisch zubereiteter Pasta sowie Fisch oder Fleisch vom Grill. Dazu steht ein Salatbuffet zur Auswahl bereit. Gerade in einem Spa-Hotel wünschen sich viele Mitarbeiter eine leichte, gesunde Küche – im neuen „Adler-Bistro“ ist das kein Problem. Von 11.00 bis 13.30 Uhr gibt es eine verantwortliche Mitarbeiterin, die die Gerichte frisch zubereitet.

Die neuen, flexiblen Essenszeiten sind für Pichler ein großer Vorteil: „Früher gab es fixe Zeiten, immer zur

## IN ZAHLEN



Küche: 218 m <sup>2</sup>
Pâtisserie: 68 m <sup>2</sup>
Buffet: 69 m <sup>2</sup>
Bistro: 108 m <sup>2</sup>
Terrasse Bistro: 87 m <sup>2</sup>



Im Adler Spa Resort Thermae erhalten die Mitarbeiter mit „ihrem Bistro“ das, was sie verdienen: Wertschätzung.

vollen Stunde, und viele Mitarbeiter kamen nicht in den Genuss eines warmen Essens. Heute wissen alle, dass sie auch um 11:45 Uhr oder um 13.15 Uhr kommen können und dennoch eine frische, warme Küche bekommen. So kann jeder Mitarbeiter die bereits begonnene Arbeit beenden und optimal auf die Bedürfnisse des Gastes eingehen, ohne selber auf den Genuss seiner erholsamen Pause verzichten zu müssen.“

Haben sich die Investitionen von rund einer Million Euro gelohnt? So die Frage an den engagierten General Manager. „In jedem Fall!“ Da ist er sich sicher. Der Fachkräftemangel wird nicht nur im deutschsprachigen Raum bejammert, er ist auch in der traumhaften Toskana Realität. Um eine konstante Qualität halten zu können, ist es wichtig, gute Mitarbeiter zu finden und diese langfristig an den Betrieb binden zu können. Allerdings gibt er offen zu, dass das Bistro als Zugpferd alleine nicht reicht. Damit ein Teammitglied

gerne Teil der Adler-Familie wird, muss es eine gelebte Wertschätzung spüren. Ein individuelles Arbeitszeitmodell, auch in Teilzeit, regelmäßige Orientierungsgespräche, eine jährliche Lohnsteigerung, persönli-

che Entwicklungsmöglichkeiten und vieles mehr spielen heute bei der jüngeren Generation eine wichtige Rolle.

Auch der in Bozen geborene Berater und Küchenplaner Alexander



Küchenschachplaner mit 25-jähriger Erfahrung: Alexander Hofer, FCSI.

Hofer sieht die größte Herausforderung für die Hotellerie darin, gute Mitarbeiter zu finden und zu binden. Unter seinem neuen Brand H44.TEAM hat er das erste unabhängige Fachplanungsbüro Südtirols im Bereich Foodservice gegründet und genießt seit mehr als 20 Jahren das Vertrauen der im Grödnertal beheimateten Hoteliersfamilie Sanoner.

„Die Mitarbeiter sind die Repräsentanten des Eigentümers. Wenn sie Wertschätzung erfahren und gut behandelt werden, geben sie diese positive Erfahrung mit einem Strahlen an den Gast weiter.“ Da das Adler Thermae in einer sehr ländlichen Gegend liegt, ist es dort eine zusätzliche Herausforderung, gutes Personal zu finden, das oftmals von weither kommt. Die Idee der Familie Sanoner, eine großzügige Wohlfühloase für die Mitarbeiter zu schaffen, hat ihn von Beginn an begeistert. Die Projektplanung mit der Besitzerfamilie und dem Direktor Anton Pichler hat viel Freude gemacht, erinnert er sich. Anfangs brauchte es etwas Erklärung und Zeit, bis auch der Küchenchef diese Begeisterung vollständig teilte. Als echter Küchenprofi sah dieser organisatorische Probleme, steigende Personalkosten und einen höheren Wareneinsatz. Um es vorwegzunehmen: Heute ist Küchenchef Gaetano Vaccaro, der seit der Eröffnung des Hotels erfolgreich das Zepter in der Küche führt, stolz auf das „Adler-Bistro“.

Der Name „Adler Bistro“ ist Programm, nicht Mensa und schon gar nicht Kantine. Es liegt – sichtigeschützt – im Herzen des Wellnessbereiches und eben nicht in einer entfernten Ecke des Geländes. Der Grundriss teilt sich im Wesentlichen in vier Einheiten: eine Lounge, der Essensbereich (der auch für Meetings genutzt werden kann), die Küche und als besonderes Highlight die fast ganzjährig nutzbare Terrasse mit herrlichem Blick auf die Hügel der Toskana. Die Lounge ist fester Bestandteil des Konzeptes, denn die Mitarbeiter können sich hier auch außerhalb ihrer Arbeitszeit aufhalten.

Die gesamte Location einschließlich Speis und Trank steht auch an freien Tagen zur Verfügung.

Ganz wichtig war es der Familie Sanoner, dass die Küche kein Satellitendasein führt, sondern multifunktional genutzt werden kann. Der Vorschlag des Planers, zusätzlich zum Produktionsbereich der Patisserie & Bäckerei ein Frontcooking mit Speisenausgabe unterzubringen, fand die volle Zustimmung. Zu den Ausstattungselementen zählen u.a. ein Multibräter und ein Induktionskochfeld. Die Grundfläche für das neue „Adler-Bistro“ ist übrigens nicht viel größer als die alte Mensa, aber jetzt wird sie intelligent genutzt und



**„Unsere Mitarbeiter sind unser kostbarstes Gut und bilden den guten Geist des Hauses.“**

HOTELDIREKTOR ANTON PICHLER.

die Lage macht den entscheidenden Unterschied.

Wer glaubt, die Hoteliers Sanoner würden sich auf ihren Lorbeeren ausruhen, irrt: Aktuell ist ein Hotel auf dem Ritten in Bau, das 2019 eröffnet wird. Und da gibt es dann noch einen interessanten Ort an der Südküste von Sizilien. Sicherlich wird der Fokus in

diesen beiden Häusern verstärkt auf das Mitarbeiterpotenzial gerichtet sein, wie es mit dem Pilotprojekt „Adler-Bistro“ in der Toskana so hervorragend gelungen ist. Im Nachwuchs liegt die Zukunft der gastgebenden Branche – in Italien ebenso wie im deutschsprachigen Raum.

**Hildegard Dorn-Petersen, FCSI**



Gastorientierung einmal anders: Im „Adler-Bistro“ stärken sich die Mitarbeiter bei frisch zubereiteten Speisen für den Hotelbetrieb.