

# SCHWEIZERHOF

## LEITBILD HOTEL SCHWEIZERHOF ZÜRICH

HOTEL  
SCHWEIZERHOF  
ZÜRICH



## DIE VISION

*Was werden wir liefern, um erfolgreich zu sein?*

Wir wollen das funkelnde Hoteljuwel Zürichs sein,  
ein begehrenswerter Ort, der Menschen über  
Generationen verbindet!



# DIE WERTE

*Wer sind wir und wie verhalten wir uns?*

## **Vertrauen**

Wir schenken Vertrauen und stärken das Selbstvertrauen durch konsequent zuverlässiges und verantwortungsvolles Handeln:

- Wir begegnen Menschen vorurteilsfrei und mit Offenheit.
- Wir haben den Mut, Verantwortung zu übernehmen, zu teilen und loszulassen.
- Wir schaffen Sicherheit durch Klarheit und Verbindlichkeit.

## **Respekt**

Wir leben Respekt, Diskretion und bewusste Achtsamkeit in jeder Begegnung und schützen zugleich das Wohl unserer Gäste, unseres Teams und unseres Hauses:

- Wir hören aktiv zu, handeln auf Basis von Fakten und begegnen Vielfalt mit Wertschätzung.
- Wir gehen ehrlich, transparent und lösungsorientiert miteinander um.
- Wir bleiben wachsam, professionell und sorgfältig – in jedem Moment.

## **Gastfreundschaft**

Wir verkörpern eine authentische, persönliche und edle Gastfreundschaft, die begeistert:

- Wir sind aufmerksam, flexibel und lesen Wünsche, bevor sie ausgesprochen werden.
- Wir schaffen kleine Momente des Staunens und Freude.
- Wir sehen die Schönheit im Detail und machen sie für unsere Gäste erlebbar.

## **Unternehmertum**

Wir denken unternehmerisch und handeln lösungsorientiert, um Chancen zu nutzen und gemeinsam Erfolge zu feiern:

- Wir streben nach Verbesserungen, teilen unsere Ideen und feiern gemeinsam unserer Erfolge.
- Wir nutzen das Wissen des Teams und arbeiten bereichsübergreifend zusammen.
- Wir befähigen Mitarbeitende eigenständig am Gast zu entscheiden, prüfen Optionen und setzen die besten Lösungen konsequent um.

*Making People Happier*  
Since 1877



## DIE MISSION, DER SINN

Was tun wir? Für wen und warum?

**«Making people happier»**

**Menschen glücklicher machen!**

Wir sind erfolgreich, wenn Menschen glücklicher gehen, als sie gekommen sind. Wir schaffen Begeisterung durch persönliche Erlebnisse, perfektes Handwerk, Liebe zum Detail und eine Kultur, die Talente wachsen lässt.



# DIE KERNPROZESSE «FEEL THE FIVE»

*Wie erreichen wir Erfolg?*

## **1. Faszination Destination**

Unsere Gäste kommen zu uns, weil sie Sehnsucht, Wohlbefinden und Sicherheit suchen.

Unser Beitrag:

- Erwartungen übertreffen, nicht nur erfüllen.
- Vorfreude wecken mit klarer, emotionaler Kommunikation.
- Orientierung geben, damit Gäste spüren: «Ich bin am richtigen Ort angekommen.»

## **2. Das Gefühl, angekommen zu sein**

Der erste Moment entscheidet über das ganze Erlebnis.

Unser Beitrag:

- Warme Blicke, persönliche Begrüssung, Fokus auf den Gast.
- Sofortiges Gefühl von Verbundenheit und Vertrauen schaffen.
- Wartezeiten und Reibungsverluste eliminieren, Gastorientierung ist unser Goldstandard.

## **3. Essen und Getränke – Genuss und Gesundheit**

Kulinarik wird zum Erlebnis, welches alle Sinne berührt.

Unser Beitrag:

- Frische, authentische und kreative Küche bieten.
- Signature Dishes und klassische Zubereitung vor dem Gast zelebrieren.
- Atmosphäre und Service so inszenieren, dass Restaurants und Bar Magneten für Gäste und Einheimische sind.

## **4. Fabelhafte Menschen**

Unsere Mitarbeitenden sind der Schlüssel zu unvergesslichen Momenten.

Unser Beitrag:

- Persönliches, herzliches, kompetentes und authentisches Auftreten.
- Training, Vertrauen und Empowerment geben, damit jeder selbst entscheiden kann.
- Kultur pflegen, die Feedback, Einfallsreichtum und Weiterentwicklung lebt.
- Erfolge gemeinsam feiern.

## **5. Zeit verliert ihre Bedeutung**

Echter Luxus entsteht, wenn Gäste Raum und Zeit vergessen.

Unser Beitrag:

- Prozesse so gestalten, dass Entspannung und Entschleunigung möglich werden.
- Jeden Moment bewusst inszenieren – von Check-in bis Check-out.
- Führungskräfte schaffen Rahmenbedingungen, die dieses Gefühl ermöglichen.

# DIE ERFOLGSFAKTOREN

*Wie wird unser Erfolg erkannt und geschätzt?*

Wir werden erfolgreich erkannt und geschätzt,

## von unseren Gästen als

- Herzliche Gastgeber: Mehrsprachig, professionell und mit echter Freude am Menschen.
- Ort des Wohlfühlens: Ideal erreichbar, sicher und inspirierend für Business und Leisure.
- Erlebnis-Kuratoren: Persönlich, flexibel und immer einen Schritt voraus, um Wünsche zu erfüllen.
- Luxuriöse traditionelle Umgebung: Tadellose und elegante Ausstattung, die Emotionen auslöst.
- Meister der Details: Aufmerksam, liebevoll und immer mit einem «Wow»-Moment.
- Mehrwert-Erbringer: Mit besonderen Services und Angeboten, die Leben bereichern.
- Kulinarische Botschafter: Starke, konstante Gastronomie mit Signature Moments.
- Kontinuität der Schweizer Qualität: Verlässlich, sauber, authentisch mit internationalem Spirit.

## von unserer Besitzerschaft des Unternehmens als

- Werthaltiges Investment: Ein Team, das nachhaltig hohe Rendite erwirtschaftet und das Haus stetig weiterentwickelt.
- Marktorientierte Führung: Profis, die Gästezufriedenheit und Wirtschaftlichkeit ausbalancieren.
- Strategische Treiber: Loyal, verlässlich und mit Leidenschaft für das Juwel Hotel Schweizerhof Zürich.
- Zukunftsbauer: Immer mit Blick auf Erneuerung, Qualität und langfristigen Werterhalt.

## von unseren Mitarbeitenden als

- Sinnstiftender Arbeitgeber: Wir bieten Entwicklung, wirtschaftliche Stabilität und Freude an Leistung.
- Empowernde Führung: Wir schenken Vertrauen, übertragen Verantwortung und feiern Erfolge.
- Kultur der Wertschätzung: Konstruktives Feedback, Anerkennung und offener Dialog sind tagtägliche Selbstverständlichkeit.
- Lernende Organisation: Fehler sind Chancen, Innovation ist willkommen.
- Respektvoller Ort: Diversität, Miteinander und Fairness werden gelebt.
- Inspirierende Kommunikation: Auf Augenhöhe, motivierend, verbindend und edel.
- Nachhaltige Verantwortung: Ökologisch bewusstes Handeln macht uns Freude.

## von unseren Partnern, Medien und Behörden als

- Verlässlicher Player: Auf der Höhe der Zeit und relevant für die Schweizer Hotellerie.
- Wirtschaftlich stabiler Partner: Hart im Verhandeln, mit hohem Qualitätsanspruch und langfristiger Orientierung.
- Verantwortungsvoller Vorreiter: Nachhaltig, gesetzeskonform und zukunftsorientiert

Ökologisch verantwortungsvolles  
und innovatives Unternehmen





## KOMMUNIKATION

Die offene und ehrliche Kommunikation dient dem Austausch von Informationen, Erfahrungen und Meinungen. Kommunikationsfähigkeit bedeutet Botschaften anderer richtig zu interpretieren. Dazu gehört gutes Zuhören und Signale wie Mimik, Gestik und Körperhaltung zu entschlüsseln und entsprechend darauf zu reagieren.

Zur Förderung des Informationsaustausches werden regelmässig Meetings durchgeführt und mit der Hotelsoftware 'hotelkit' gearbeitet. Alle Mitarbeitenden werden laufend über aktuelle Ereignisse im Hotel informiert.

## FÜHRUNG

Wir bekennen uns zum kooperativen Führungsstil. Wir beziehen die Meinungen unserer Mitarbeitenden in die Entscheidungen mit ein.

Wir sind bestrebt, den kooperativen Führungsstil vorzuleben und ihn regelmässig allen Mitarbeitenden bekannt zu machen.

Durch gezielt angewendetes Empowerment erreichen wir eine bestmögliche Zufriedenheit bei allen Mitarbeitenden. Die Voraussetzungen für Empowerment sind eine Vertrauenskultur und die Bereitschaft zur Delegation von Verantwortung auf allen Hierarchieebenen.

## ZUSAMMENARBEIT

Die Zusammenarbeit im Hotel Schweizerhof Zürich funktioniert nach folgendem Prinzip:

- 1 Ziel klären
- 2 Prozess strukturieren und planen  
Verantwortlichkeiten verteilen  
Werkzeuge festlegen
- 3 Ausführung  
Anpassung wenn nötig
- 4 Überprüfung und Feedback

## ENTWICKLUNG

Jeder Mitarbeitende wird permanent und stufengerecht ausgebildet. Wir legen Wert darauf, dass unsere Mitarbeitenden in unserem Unternehmen Karriere machen können.

Mittels unserem Red Doorman Programm werden die Fähigkeiten und Qualifikationen laufend überprüft. Gute Leistungen und gästeorientiertes Verhalten werden jährlich ausgezeichnet und mit Benefits belohnt.

Um die gegenseitige Wertschätzung und Anerkennung unter den Mitarbeitenden zu fördern, betreiben wir «Red Doorman Thank you». Durch Dankeschön-Karten erhalten die Mitarbeitenden Red Doorman-Münzen und können diese gegen ausgewählte Produkte einlösen.

