

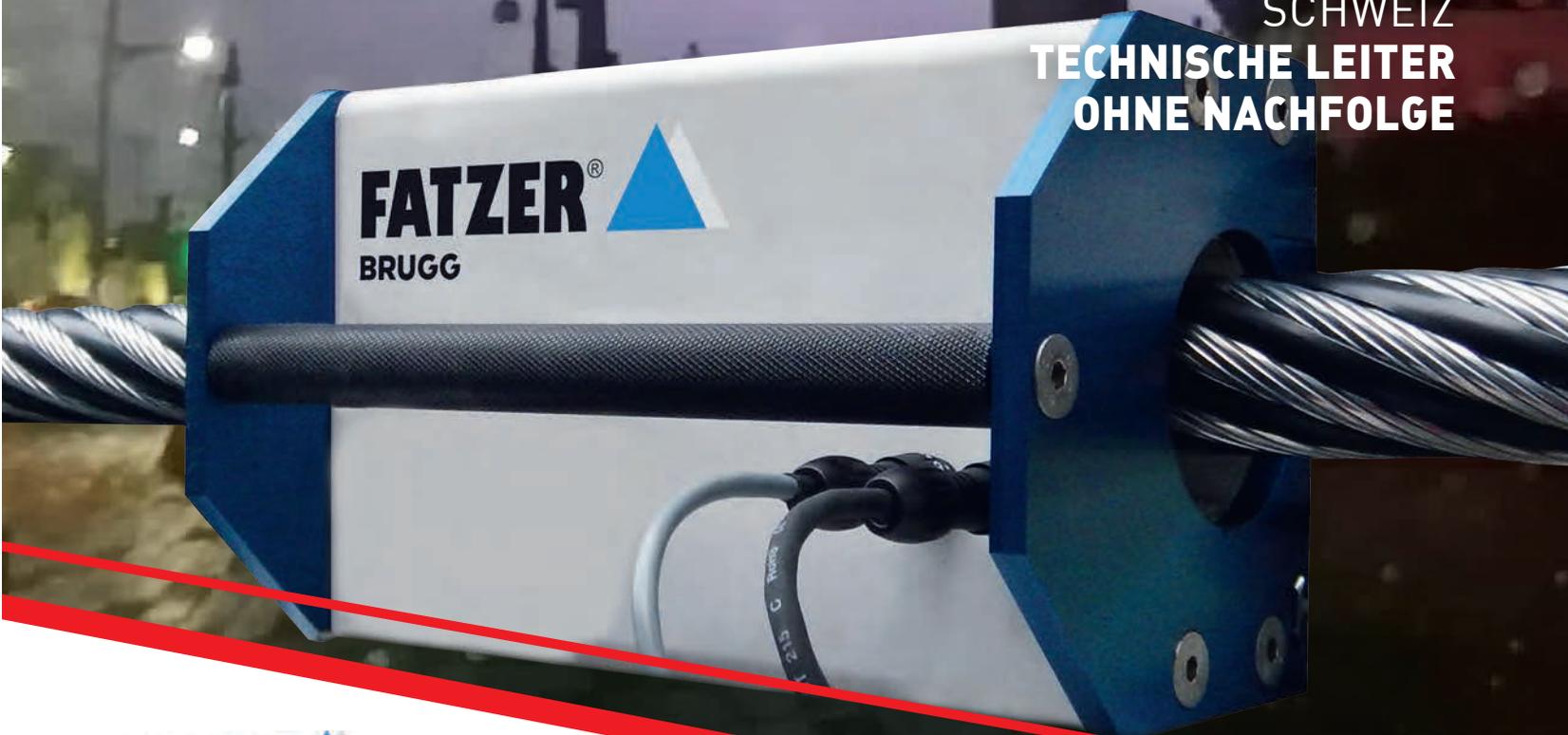


# **SEILBAHNEN** **INTERNATIONAL**

## **FATZER OPTIMALE SICHERHEIT MIT TRUSCAN**

**SIMONHÖHE  
SKIGEBIET OHNE DREHKREUZ**

**SCHWEIZ  
TECHNISCHE LEITER  
OHNE NACHFOLGE**





# MITARBEITERKOMMUNIKATION: STRATEGIE FÜR DRITTEN COVID-WINTER

Mitarbeiterinformation und -kommunikation sind wichtige Mosaiksteinchen, um als Seilbahnunternehmen möglichst gut durch den nächsten Covid-19-Winter zu kommen.

Die dritte vom Virus beeinträchtigte Wintersaison steht vor der Tür. Nach dem Früh-Zusperr-Winter und dem Winter ohne Urlaubsgäste ist von einer Saison der Unklarheiten und Unplanmäßigkeiten auszugehen. Daher kommen der fundierten Mitarbeiterinformation und der effizienten Kommunikation mit jedem im Team Schlüsselrollen zu. Dadurch soll es gelingen, im Kontakt mit den Gästen als professionell, kompetent und seriös wahrgenommen zu werden. Das ist insbesondere dann wichtig, wenn es gilt zu erwartende Hüftschüsse überforderter Behörden dem Gast gegenüber darzustellen bzw. womöglich abzufedern.

## Status quo & Vorbereitung

Auf Basis der Covid-19-Erfahrungen des letzten Winters und der definierten Behörden-Vorgaben, ist vieles was die Mitarbeiter wissen müssen klar. Informationsmäßig soll darauf aufbauend vorgearbeitet werden. Gleichzeitig rücken direkte Kommunikation zu jedem einzelnen Mitarbeiter und ebenso rasches Behandeln von Mitarbeiter-Rückfragen ganz zentral in den Fokus.

## Covid-19 Skepsis von Mitarbeitern

Eine besondere Herausforderung ist, dass es wie in allen Teilen der Bevölkerung, auch unter den Mitarbeitern in

Seilbahnunternehmen Nicht-Geimpfte sowie der Impfung bzw. Covid-19 insgesamt skeptisch Gegenüberstehende gibt. Unabhängig von der persönlichen Meinung muss jedem Einzelnen klar gemacht werden, dass man als Unternehmen professionell mit dem Virus-Problem umzugehen hat, um erfolgreich zu bleiben. Persönliche Einschätzungen haben im Außenkontakt mit den Gästen keinen Platz. Intern gilt es, eine klare Linie im Umgang mit Skepsis festzulegen.

## Covid-19 Info- & Verhaltens-Basics

Auf Basis der Erfahrungen bisheriger Covid-19-Saisonen, aktueller behördlicher und betriebsinterner Vorgaben sind so knapp und klar wie möglich, Info- & Verhaltens-Basics aufzubereiten. Für fremdsprachige Mitarbeiter sind diese zu übersetzen. Schriftlich und in Workshops sollten diese Basics verpflichtend jedem Mitarbeiter nahegebracht werden, am besten mit anderen aktuellen Infos für die kommende Saison.

Neben den allgemeinen Basics ist es wahrscheinlich, dass es Mitarbeiter gibt, die mehr bzw. spezifisches Wissen müssen (Kassamitarbeiter, Mitarbeiter im direkten Gästekontakt) oder spezielle Schutz-/Verhaltensmaßnahmen beachten müssen, etwa weil sie nahen Gästekontakt haben (etwa Bügel-Service bei

Schlepliften). Für sie sind spezifische Infos aufzubereiten, die ihnen dann vermittelt werden.

## System für laufende Infos

Da in Seilbahnunternehmen laufend Infos kommuniziert werden müssen, ist davon auszugehen, dass es direkte Informationswege, aber auch Rückfragemöglichkeiten mit garantierter schneller Antwort gibt. Ob simple WhatsApp-Gruppen oder eigene interne Info-App-Lösungen ist unerheblich. Entscheidend ist, dass die Systeme funktionieren und angenommen werden. Bezogen auf Covid-19 sind sie zu testen und falls nötig anzupassen. Sollte es kein digitales internes Kommunikationssystem geben – jetzt ist es Zeit dafür!

## Freundlich - gerade wegen Covid-19

Weil ausgelöst durch das Virus mehr Konfliktpotenzial zwischen Gästen und Mitarbeitern bzw. unter Gästen zu erwarten ist, gilt es von Mitarbeiterseite besonderen Wert auf Freundlichkeit und „Spannungsentladung“ zu legen. Das sollte im Vorfeld der Saison trainiert werden. Und auch für den Fall einer Eskalation, wenn etwa ein Gast partout Covid-19 Vorgaben nicht einhalten will, braucht es vorher erdachte Lösungsszenarien.

*Oliver Pichler*