

#### Haltung

Unsere Gäste sind die Hauptsache. Sie schätzen die unaufdringliche, durchgängige und konsequente Qualität, die Schloss Hohenkammer bestimmt.

Seite 3 und 6

#### Mitarbeiter

Es stimmt alles, was man über unsere Mitarbeiter sagt. Sie sind engagiert, aufgeschlossen, hilfsbereit und hervorragend im Job.

Aber wie sind sie privat?

Seite 4 und 5

#### Führungskraft

Er ist besonnen, motivierend, ausgleichend, entschieden, kollegial, treibend, geduldig und hält das für ganz normal.

Ein Gespräch mit Martin Kirsch.

Seite 7

Ausgezeichnet  
Herbst/Winter  
2015/16



Schloss Hohenkammer  
Magazin

# Ausgezeichnet

Was machen Auszeichnungen mit den Ausgezeichneten?

Uns machen sie stolz – und nachdenklich.

Eine Betrachtung über das Lob, seinen Nutzen und seine Gefahren.





# IDENTITÄT WAHREN Herbst/Winter 2015/2016

## Lob verpflichtet

Wer wollte es bestreiten? Man freut sich, wenn man erfährt, dass man im Kreis der Erlauchten mitleuchten darf. Zum Beispiel als eines der ausgezeichneten Tagungshotels Deutschlands. Gleiches gilt auch für die Ernennung zur „Top-Eventlocation“ und andere Auszeichnungen.

Im Lob verbergen sich allerdings auch Tücken. Etwa wenn das Ranking wichtiger wird als die eigene Identität. Zu den Tücken des Lobes gehört, wenn sich die formellen Kriterien verselbständigen, sich wichtig machen, und Spontaneität, Improvisation, Herzlichkeit, Atmosphäre, Stilgefühl verdrängen. Der Handföhn im Hotelzimmer ist eine der Bedingungen für die Klassifizierung „4 Sterne“. Ein Ausweis für den Genius Loci des Hauses ist er nicht. Gleiches gilt für die vielen Swimmingpools, in denen hauptsächlich das Ranking badet.

Wir gehen den Weg der goldenen Mitte. Selbstverständlich erfüllen wir die vorgegebenen Kriterien und Standards, aber wir sind nicht „Standard“. Davor bewahrt uns die konsequente Ausrichtung auf die Bedürfnisse unserer Gäste. Die verlangen Individualität, Charakter und Atmosphäre. Wir nehmen Lob als Aufforderung, zu bleiben, wer wir sind und waren.

Ausgezeichnet

Das ist doch in Ihrem Sinne?

### Rechtzeitig sein

## Die Almhütte auf dem Gutshof

Mehr Weihnachtsstimmung geht nicht. Auf dem Gutshof steht eine veritable Almhütte. Ein kleines Weihnachtswunder. Draußen schneit's, drinnen wird's warm und urig. Da steht einer unvergesslichen Weihnachtsfeier nichts mehr im Weg – gleich ob betrieblich oder privat. Für den Glühwein und alles, was schmeckt und gute Laune macht, ist gesorgt. Nur die rechtzeitige Reservierung müssen Sie schaffen.

Verena Füchsel  
Telefon 08137 93 41 01 oder  
fuechsel@schlosshofen.de



**Christbaumverkauf**  
Aus eigenen Wäldern, von gutem Boden, zu fairen Preisen gibt's Christbäume wie aus dem Bilderbuch.

Freitag, 11. Dezember und Samstag, 12. Dezember, von 7.00 bis 16.00 Uhr auf Gut Eichethof

### WLAN-Empfang

## War Langsam Auch Nötig

Kommunikation ist das halbe Schlossleben. Das gilt nicht zuletzt fürs Digitale. Über den neugeborenen WLAN-Empfang auf Schloss Hohenkammer freuen sich Handys, Smartphones, Tablets, Laptops und alle, die digital unterwegs sind. Alles ist schneller und weiträumiger und geht auf Rechnung des Hauses.

**Kostenlos**  
Telekom-Hotspot mit 100 Mbit Leitung

**Auf Wunsch**  
Kostenpflichtiges Netz über eine weitere unabhängige Leitung mit 100 Mbit

**Unser Backup**  
Die 50 Mbit Leitung über Kabel Deutschland

**Und mobil**  
Großflächige LTE Abdeckung durch die Netze von Telekom und Vodafone

### Weihnachtszeit

## Alle Jahre schöner

Da diesem Magazin eine „Weihnachtsausgabe“ immer noch versagt ist, wischen wir uns den Spätsommerschweiß von der Stirn und machen Sie heute schon auf unseren legendären Christbaummarkt (s.o.) aufmerksam. Schöner denn je werden die (Nordmann-) Tannen von Gut Eichethof sein, schöner denn je die vorweihnachtliche Stimmung, schöner denn je die festlich dekorierten Holzhütten und schöner denn je die Glühweinpfeife, die köstlichen Menüs und Buffets und die eigene „Eventhütte“. Letzteres alles bei Verena Füchsel (rechtzeitig!) zu buchen: Telefon 08137 93 41 01 oder fuechsel@schlosshofen.de

### Ganz vorne

## Die neue Mobilität

Ob man es skeptisch sieht oder enthusiastisch, irgendwann muss man das „E“ am Auto, am Motorrad oder am Fahrrad mal gefahren sein. Auf Schloss Hohenkammer wird's ein Vergnügen. In Partnerschaft mit „m+p e-Mobility“ veranstalten wir z.B. Tesla-Testfahrten und Segway-Touren zur Selbsterfahrung. Getankt wird natürlich an der eigenen E-Tankstelle. Nachfrage bei

Verena Füchsel  
Telefon 08137 93 41 01 oder  
fuechsel@schlosshofen.de

### Nach allen Regeln der Kunst

Die größte Sorge unseres Brennmeisters ist nicht die Qualität seiner 25 Brände. Die kriegt er hin. Was ihn umtreibt, sind Gläser, die seine Brände angemessen „erblihen“ lassen, wenn sich die Nase des Kenners über das Glas beugt. Nach intensiver Suche und vielen Probeschluckchen hat er diese Gläser gefunden. Es gibt sie in einer schönen Geschenkpackung zu je einem Brand.

Alle unsere Produkte erhalten Sie an der Rezeption des Hotels.  
Telefon 08137 93 40



### Kununu – who?

Kununu ist eines der größten Internet-Portale für die Bewertung von Arbeitgebern. Der Trick dabei: Die eigenen Mitarbeiter sind die Bewerber. Schloss Hohenkammer ist Mitglied bei kununu. Das tut Bewerbern gut, die mehr über uns wissen wollen. Und das tut unserem Betriebsklima gut, weil wir wissen, wie unsere Mitarbeiter uns bewerten. Nur was „kununu“ bedeutet, bleibt ein Rätsel. Mehr: kununu.com

Schloss Hohenkammer  
Magazin

Immer wenn es „Top“ heißt, ist Schloss Hohenkammer dabei. Das gilt für die „Top 250 Tagungshotels“, für die „Top-Eventlocations“ und für die „Taunus-

Der richtige Ort

Das Wow-Event

Das gute Gefühl

Shooting Star

Wer für seine Tagung den inspirierenden Ortswechsel sucht, und das in 30 Minuten von München oder dem Flughafen entfernt, für den ist Schloss Hohenkammer der gesuchte

In idyllischer Natur und auf 1200 Quadratmetern einer ehemaligen Reithalle mit Platz für 2000 Besucher finden die Vorstellungen und Events statt, die für ihre Teilnehmer unvergesslich

„Wie haben Sie sich bei uns gefühlt?“, fragen wir unsere Gäste beim Abschied. „Danke, es war wunderbar“, sagt der eine. „Perfekt“, sagt die andere. „Sehr, sehr ordentlich!“, sagt der

Der junge Chefkoch des Camers Schlossrestaurants startet als Nachfolger eines Sterne-Kochs. Das ist Ansporn und Unabhängigkeit zugleich. Seine (noch!) „sternlose“ Freiheit nutzt Florian Vogel, um seine Gäste mit überraschenden Kreationen von heimischen Produkten zu verblüffen. Und seine Gäste haben einen wahren Geheimtipp zum Weitergeben.

Die kulinarische Lust und Qualität unseres Spitzenkochs sind Leitstern für die gesamte Gastronomie auf Schloss Hohenkammer.



„Passt scho!“



Ein Mann, intensiv in seinen Quittenbrand vertieft. Ist die Brennerei sein großes Hobby? Stefan Lemmerer sagt, er tue nur seine Arbeit, wenn er auf Gut Eichethof feinste Aromen destilliere. Das allerdings tue er sehr gern. Hobby oder Job? Uns schmecken die köstlichen Brände – so oder so.





Aus eigenen Wäldern, von gutem Boden, zu fairen Preisen gibt's Christbäume wie aus dem Bilderbuch.

Freitag, 11. Dezember und Samstag, 12. Dezember, von 7.00 bis 16.00 Uhr auf Gut Eichethof

# IDENTITÄT WAHRE Herbst/Winter 2015/2016

„Sauwohl, jawohl, sauwohl.“



Ein Stellvertreter der Direktor von Schloss Hohenkammer hat viel am Hals. Stress halt, würde Marcel Grünewald sagen. Wie man den los wird? Man setzt sich auf sein Motorrad, das irgendwann mal eine Harley Davidson sein wird, und fährt in den Feierabend. Allein und frei. „Easy Rider“ lässt grüßen.

## Lob verpflichtet

Wer wollte es bestre... sich, wenn man erfährt, dass der Erlauchten mitleuchten... spiel als eines der ausgezeichneten hotels Deutschlands. Gleich für die Ernennung zur „Top... und andere Auszeichnungen.

Im Lob verbergen si... Tücken. Etwa wenn das Ra... wird als die eigene Identität... des Lobes gehört, wenn sich Kriterien verselbstständigen... machen, und Spontaneität... Herzlichkeit, Atmosphäre, S... drängen. Der Handföhn im... eine der Bedingungen für di... rung „4 Sterne“. Ein Auswei... Loci des Hauses ist er nicht... die vielen Swimmingpools, i... sächlich das Ranking badet.

Wir gehen den Weg... Mitte. Selbstverständlich er... vorgegebenen Kriterien und... wir sind nicht „Standard“. D... uns die konsequente Ausric... dürfnisse unserer Gäste. Die... dualität, Charakter und Atm... nehmen Lob als Aufforderu... wer wir sind und waren.

Das ist doch in Ihrem Sinne

Immer wenn es „Top“ heißt, ist Schloss Hohenkammer dabei. Das gilt für die „Top 250 Tagungshotels“, für die „Top-Eventlocations“ und für die „Tagungshotels zum Wohlfühlen“.

# Die feste Größe

## Der richtige Ort

Wer für seine Tagung den inspirierenden Ortswechsel sucht, und das in 30 Minuten von München oder dem Flughafen entfernt, für den ist Schloss Hohenkammer der gesuchte Genius Loci. Entspannt und konzentriert. Komfortabel und professionell. Naturnah und kulinarisch.

Schloss Hohenkammer zählt zu den renommiertesten Tagungszentren Deutschlands.



## Das Wow-Event

In idyllischer Natur und auf 1200 Quadratmetern einer ehemaligen Reithalle mit Platz für 2000 Besucher finden die Vorstellungen und Events statt, die für ihre Teilnehmer unvergesslich werden.

Schloss Hohenkammer gehört selbstverständlich zu den Top-Eventlocations in Deutschland.



## Das gute Gefühl

„Wie haben Sie sich bei uns gefühlt?“, fragen wir unsere Gäste beim Abschied. „Danke, es war wunderbar“, sagt der eine. „Perfekt“, sagt die andere. „Sehr, sehr ordentlich!“, sagt der sehr, sehr kritische Gast. 90 Prozent verabschieden sich so. Was sagt uns das?

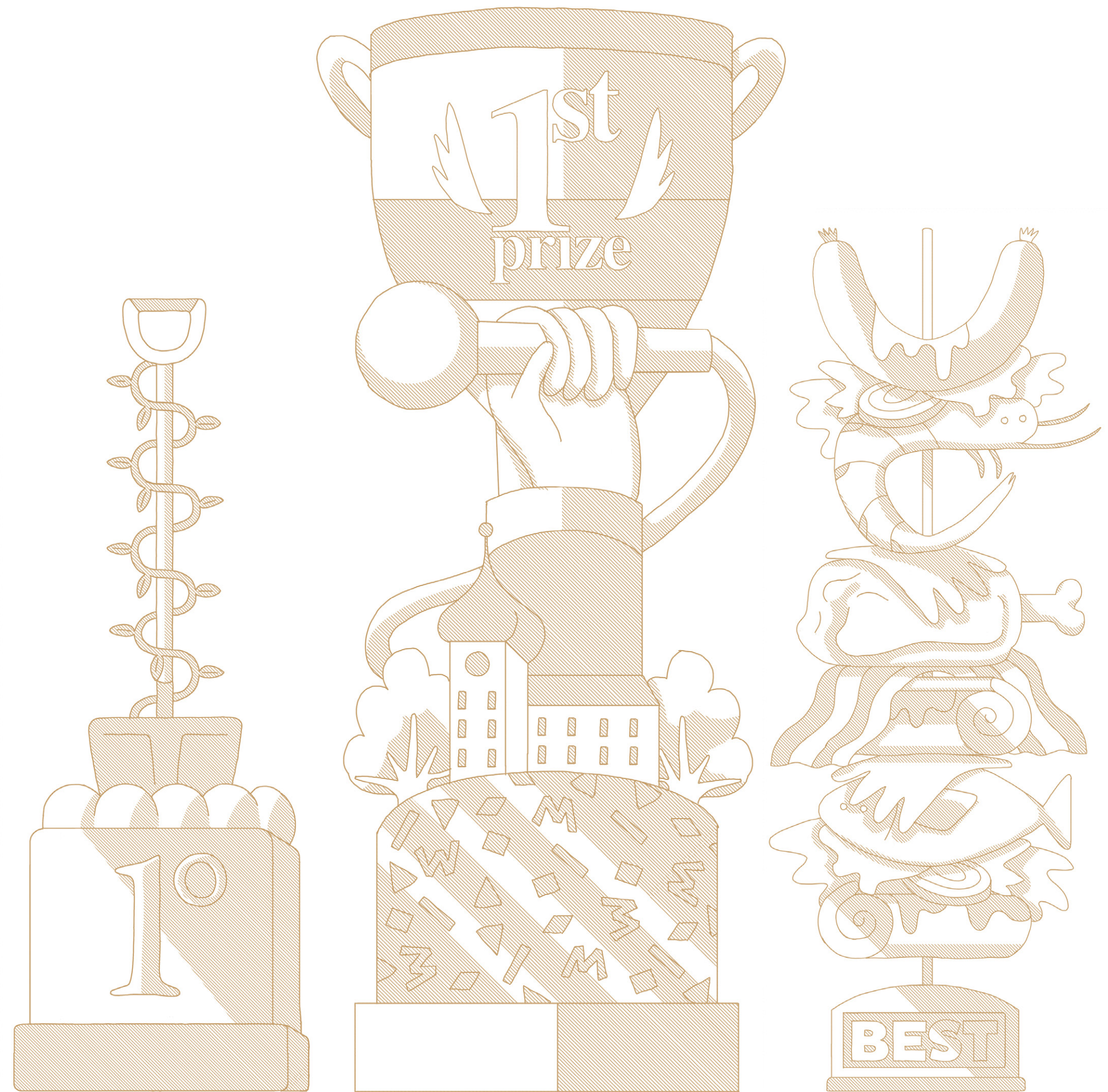
Schloss Hohenkammer gehört zur Riege der Tagungshotels zum Wohlfühlen.



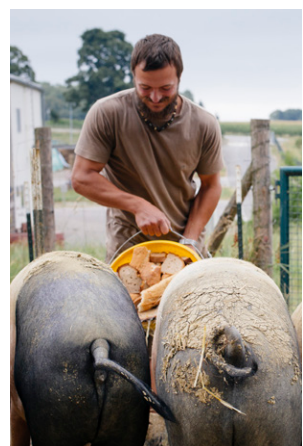
## Shooting Star

Der junge Chefkoch des Camers Schlossrestaurants startet als Nachfolger eines Sterne-Kochs. Das ist Ansporn und Unabhängigkeit zugleich. Seine (noch!) „sternlose“ Freiheit nutzt Florian Vogel, um seine Gäste mit überraschenden Kreationen von heimischen Produkten zu verblüffen. Und seine Gäste haben einen wahren Geheimtipp zum Weitergeben.

Die kulinarische Lust und Qualität unseres Spitzenkochs sind Leitstern für die gesamte Gastronomie auf Schloss Hohenkammer.







**Passt scho!**

Nach dem Studium (Ökologische Landwirtschaft in Wien) und einem Sommer auf der Alm als Senner ist Stefan Lemmerer zu Gut Eichethof gekommen. Dort ist er nunmehr verantwortlich für Tierhaltung und Brennerei. Wobei beide Bereiche erheblichen Anteil am Wohlergehen der Gäste auf Hohenkammer haben. Die Gastronomie dort ist ausschließlicher Kunde der jeweiligen Produkte von Gut Eichethof.

Zwischen Beruf und Hobby unterscheidet Herr Lemmerer nicht so sehr. Mit Ausnahme des Wanderns, vielleicht. Das könnte ein rechtes Hobby sein, wenn er nicht von Beruf Österreicher wäre.



Auf den kleinen Seiten in diesem Magazin werden vier Menschen und ihr Hobby gezeigt. Hier auf diesen Seiten sieht man sie in ihrem beruflichen Umfeld.

Die vier, die hier porträtiert werden, muss man mal rund vierzig nehmen. Das entspricht in etwa der Zahl aller Mitarbeiter. Die sind es, die Schloss Hohenkammer zu dem gemacht haben, was es ist. Unter anderem zu einem der besten Tagungszentren in Deutschland. Jede Auszeichnung für Schloss Hohenkammer ist also eine Auszeichnung für ca. 170 ausgezeichnete Mitarbeiter.

Ist das nicht ausgezeichnet?



**Sauwohl, jawohl, sauwohl**

Der Mann liebt seinen Beruf. 20 Jahre Gastronomie hatte Marcel Grünewald hinter sich, plus zwei Jahre zur See (MS Europa), als er in Schloss Hohenkammer für die gesamte Gastronomie verantwortlich wurde.

Sein Arbeitsbereich hat sich jüngst erheblich erweitert. Fragt man den Stellvertretenden Direktor, wofür er nunmehr zuständig sei, ist die Antwort denkbar knapp: „Für alles“. Immer in Abstimmung mit dem Geschäftsführer, den er burschikos „Chef“ nennt.

Beide haben eine produktive Zusammenarbeit entwickelt, die auch persönlich stimmt. „Sauwohl“ ist denn auch wieder die sehr kurze Antwort auf die Frage, wie er sich auf Schloss Hohenkammer fühlt.



**So schließt sich der Kreis**

Sie ist „Urgestein“, sagt Annett Kauer. Und meint damit die mehr als 20 Jahre, die sie „im Haus“ zuhause ist. Erst in der Buchhaltung, dann lange und gerne an der Rezeption. Dort hat ihr vor allem der Kontakt zu den Menschen gefallen. „Man kennt sich und grüßt sich heute noch“, sagt sie und bezieht sich auf die vielen langjährigen Referenten, denen sie immer wieder begegnet.

Seit vier Wochen arbeitet die gelernte Bürokauffrau wieder in der Buchhaltung. „So schließt sich der Kreis“ ist ein Lieblingssatz von ihr.



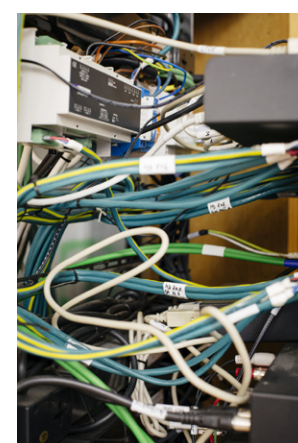
# Die Besten



**Alles im Blick**

Das Licht geht an, wenn es angehen soll. Die Heizung heizt, wenn es kalt wird. Die Tagungsräume sind ausgestattet wie gewünscht. Die Tagungstechnik funktioniert wie sie soll. Beamer beamen, Mikrofone brauchen kein Klopfen. Die Kette der Zuständigkeiten von Thomas Stöger ist endlos und heißt: Haustechnik. Er ist deren Abteilungsleiter.

In seiner Freizeit hat Herr Stöger ein Hobby, das seinem Beruf verdächtig nahekommt. Er ist freiwilliger Feuerwehrmann in Hohenkammer.



# sind alle





### Guter Geschmack

Unsere Brennerei gibt es, weil es so viele Obstbäume gibt. Der Weg vom Nützlichen (Obstbäume) zum Köstlichen (Brände) war steil, aber erfolgreich. Heute sind insgesamt 25 Brände zu haben.

Schloss Hohenkammer gewann mit seinen Bränden auf Anhieb den „World Spirits Award“.

WORLD SPIRITS AWARD

### Wie neugeboren

Schloss Hohenkammer gibt es seit 1648 in der jetzigen Form. In den Jahren 2003–2005 wurde eine komplette und gleichzeitig sensible Restauration vorgenommen. Gestaltet und umgesetzt vom Architekturbüro Hild & K.

Das neugeborene Schloss Hohenkammer wurde 2009 für den Architekturpreis „Mies Arch“ nominiert.

MIES VAN DER ROHE EUROPEAN UNION PRIZE

### Moderne vis-à-vis

Kontrapunkt zum Renaissanceschloss ist das Empfangsgebäude. Überzeugend modern mit den gleichen Baustoffen des Schlosses: Stein und Holz. Das Bruderpaar Brückner und Brückner steht für die Architektur und Innengestaltung des Empfangsgebäudes und unseres Gästehauses.

Beide Projekte auf Schloss Hohenkammer bekamen den „best architects award“.

14 BEST ARCHITECTS AWARDS

### Für die Umwelt

Ilse Aigner, in ihrer Funktion als Bayerische Staatsministerin für Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie, zeichnete 2014 die Bio-Gas-Heizung von Gut Eichethof als beispielhafte Umweltinitiative aus. Die Heizung versorgt nicht nur das Gut, sondern ist auch der Energieversorger des Schlosses.

Gut Eichethof wurde wegen seiner ökologischen Ausrichtung schon sehr früh als Mitglied bei „Naturland“ zertifiziert.

Naturland

### Kein Zufall

Fernsehkoch Tim Mälzer widmet seine Sendungen der Lebensmittelqualität. Als es bei ihm um die – beste – Wurst ging, fand er sie bei Metzgerei Geisenhofer.

Der Testsieger Geisenhofer ist seit vielen Jahren unser geschätzter „Hof-Lieferant“.



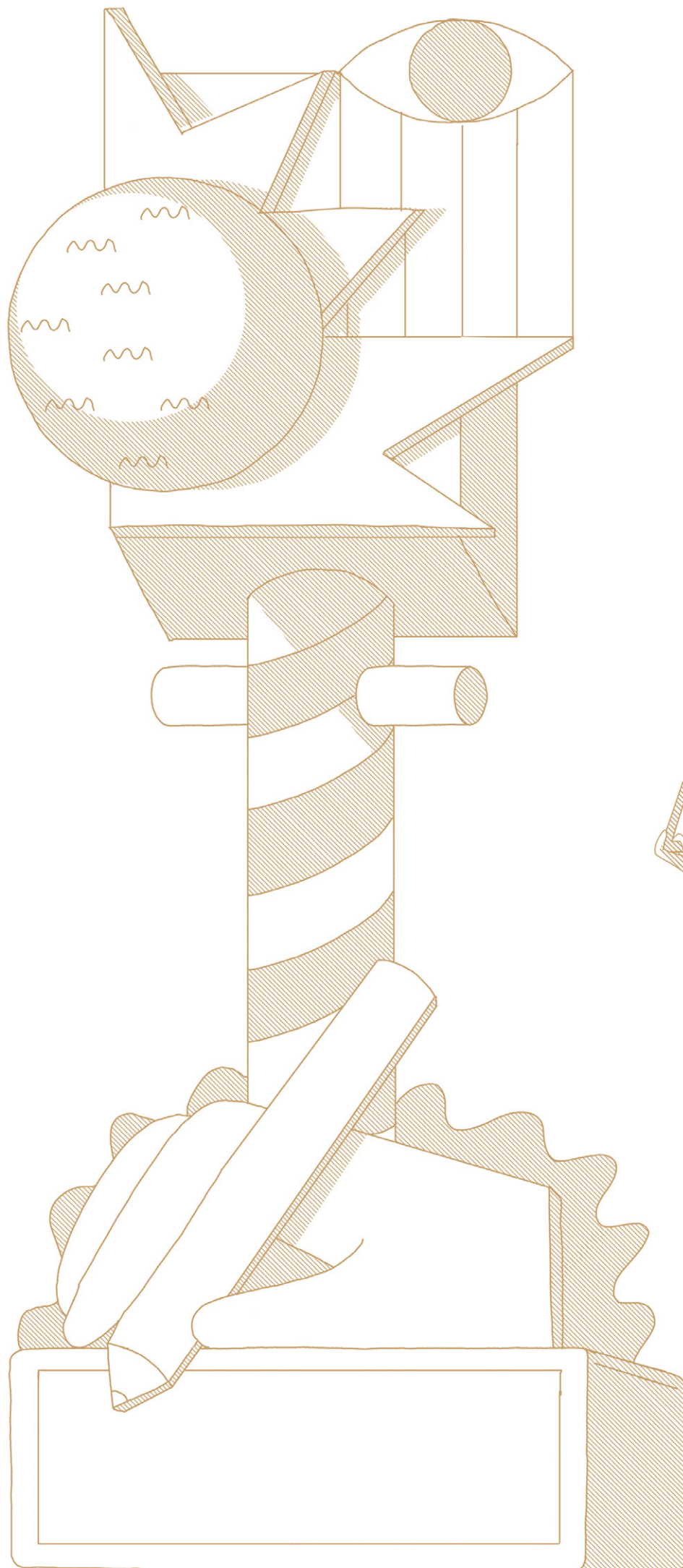
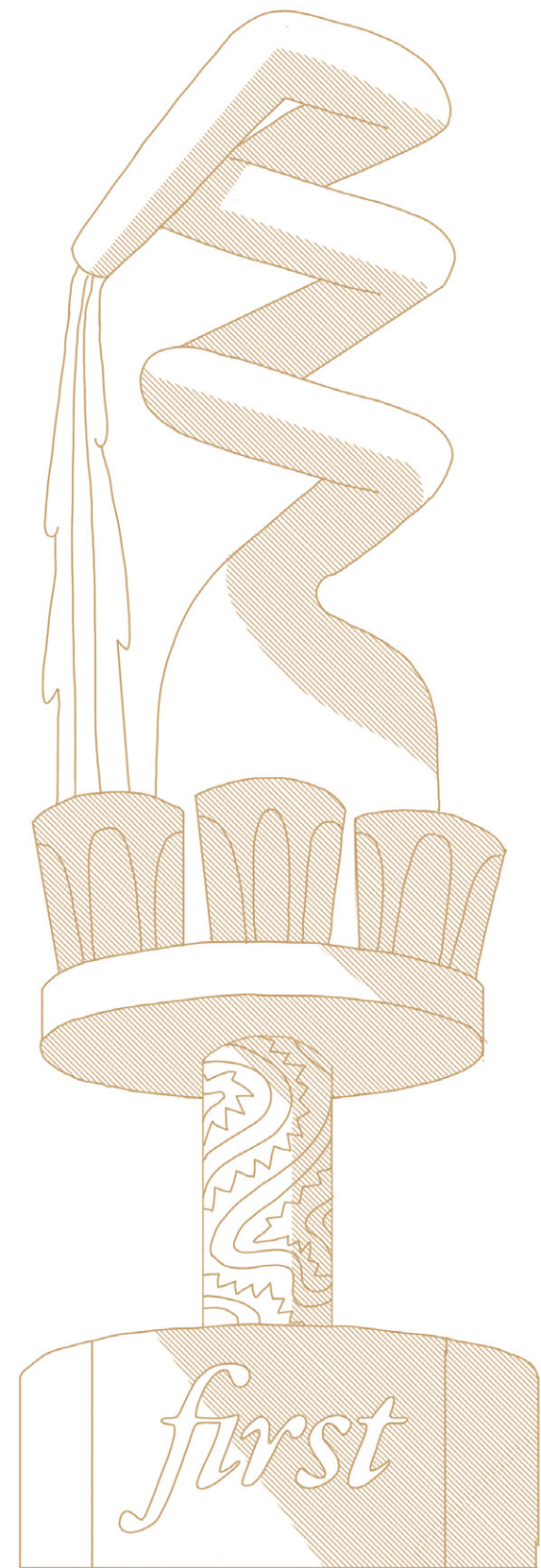
### Flagge zeigen

Wer Substanz hat, den darf das Erscheinungsbild gebührend schmücken. Keller Maurer Design ist ein kongeniales Corporate Design für Schloss Hohenkammer gelungen.

Schloss Hohenkammer wurde mit dem „reddot design award“ in der Kategorie „Kommunikationsdesign“ ausgezeichnet.



reddot design award winner 2011



### Welches Tagungszentrum finden Sie besser als Schloss Hohenkammer?

MC (Lacht) Da muss ich mich weit weg denken. Ein Outback könnte das sein, wo Seminare und Klausuren inmitten der Natur stattfinden. Im Herzen Afrikas, in Sambia, gibt es so etwas – eine sensationelle Anlage, perfekt um zu sinnieren, um innovativ zu sein. Fernab von allem. Das könnte eine Alternative sein.

Sie spielen auf die Abgeschiedenheit von Schloss Hohenkammer an ...

MC ... das ist für mich in der Tat einer unserer „Allein-

„So schließt sich der Kreis.“



Für Annett Kauer ist „aus dem Garten kochen“ schon lange eine Selbstverständlichkeit. Die stattliche Kochbuchsammlung der Hobbyköchin kann das beweisen. Und ihre Gäste können es preisen. Kontinuität beweist Frau Kauer auch beruflich. Seit mehr als 20 Jahren arbeitet sie auf Schloss Hohenkammer. Irgendwie muss ihr das schmecken.

### ... inen Swimmingpool gibt?

nsieren den fehlenden r, wenn sie sich in unserer d dort wunderbare Wald- sie wird „Waldhütte“ zum jbt auf Schloss Hohenkammer Climaanlage. Wir haben aus ltigkeit bewusst darauf ver- fragungen bekommen wir ng. Unsere Besucher sind mit res Hauses in summa sehr en „Wohlfühlfacts“ sind n in den Händen unserer

### Das berühmte A und O

rt und nicht immer redlich. Aber heidend. Wir sind die Dienst- r Kunden. Die verlangen ein das sogenannte „Kümmern“ cht das Objekt standardisierter Seminare von der Stange! on und Individualität und eine iche Betreuung. Vor allem, n einem schönen Sommertag ellt sind. Das persönliche, zählt.

raucht die „Aufmerksamkeit“, acht ...

dende Punkt. Eine wache ntwickeln, die sich auf den Gast t nur für den Service, sondern ter, die sich im Hintergrund um Zum Beispiel bei der Vor- rräume usw. Die Durchgängig- keit und des Kümmerns

### erksamkeit bei allen Ihren nmen?

h deshalb, weil sich zeigt, dass tr nur dem Kunden nutzt, itern selbst. Aufmerksamkeit ät, die zu einem harmonischeren n führt. Das sorgt wiederum und mindert den Stress hl von kleinen Konflikten wird

### l für Aufmerksamkeit?

nen auf der Wiese in ein Ge- Mitarbeiterin, sie arbeitet in der rüber. Ihrer Aufmerksamkeit (!) ese Gruppe dringend braucht. n einen Aschenbecher. Welch llichkeit.

### Ihnen noch zum Kümmern?

ter ist, wie wir das nennen, so ein Ort, wo man zum Neuen a, neuen Strategien, neuen Zentrum für kreatives und nd Planen. Eine mittelstän- hat während ihrer Tagung an e“ viele neue und maßgebliche Die werden noch heute in kammer-Beschlüsse“ genannt. den!



## Guter Geschmack

Unsere Brennerei gibt es, weil es so viele Obstbäume gibt. Der Weg vom Nützlichen (Obstbäume) zum Köstlichen (Brände) war steil, aber erfolgreich. Heute sind insgesamt 25 Brände zu haben.

Schloss Hohenkammer gewann mit seinen Bränden auf Anhieb den „World Spirits Award“.

WORLD SPIRITS  
AWARD

## Wie neugeboren

Schloss Hohenkammer gibt es seit 1648 in der jetzigen Form. In den Jahren 2003–2005 wurde eine komplette und gleichzeitig sensible Restauration vorgenommen. Gestaltet und umge-  
buro  
Das r  
Hohe  
für d  
„Mies

## Moderne vis-à-vis

Kontrapunkt zum Renaissance Schloss ist das Empfangsgebäude. Überzeugend modern mit den gleichen Baustoffen des Schlosses: Stein und Holz. Das Bruderpaar Brückner

## Für die Umwelt

Ilse Aigner, in ihrer Funktion als Bayerische Staatsministerin für Wirtschaft und Medien, Energie und Technologie, zeichnete 2014 die Bio-Gas-Heizung von Gut Eichethof als beispiel-

## Kein Zufall

Fernsehkoch Tim Mälzer widmet seine Sendungen der Lebensmittelqualität. Als es bei ihm um die – beste – Wurst ging, fand er sie bei Metzgerei Geisenhofer.

## Flagge zeigen

Wer Substanz hat, den darf das Erscheinungsbild gebührend schmücken. Keller Maurer Design ist ein kongeniales Corporate Design für Schloss Hohenkammer gelungen.

„Alles im Blick.“



Feuerwehrmann sein. Ein Bubentraum. Wie viele Träume verlangt auch das „Ta-Tü-Ta-Ta“ nach gehöriger Ausdauer und Lernbereitschaft. Thomas Stöger hat seinen Traum bei der Freiwilligen Feuerwehr von Hohenkammer verwirklicht. Da sein, wo's brennt. Die „Haustechnik“ auf Schloss Hohenkammer, deren Abteilungsleiter er ist, kommt dem nahe.

## Welches Tagungszentrum finden Sie besser als Schloss Hohenkammer?

MK (Lacht) Da muss ich mich weit weg denken. Ein Outback könnte das sein, wo Seminare und Klausuren inmitten der Natur stattfinden. Im Herzen Afrikas, in Sambia, gibt es so etwas – eine sensationelle Anlage, perfekt um zu sinnieren, um innovativ zu sein. Fernab von allem. Das könnte eine Alternative sein.

### Sie spielen auf die Abgeschlossenheit von Schloss Hohenkammer an ...

MK ... das ist für mich in der Tat einer unserer „Alleinstellungsfaktoren“. So was ist in Deutschland nicht oft zu finden. Das Management Centrum Schloss Lautrach von der Kolpingstiftung ist für mich so ein Solitär. Gleiches gilt für das Mindness Hotel Bischofsschloss in Markdorf am Bodensee. Nicht so abgeschlossen, aber innovativ und immer für eine Überraschung gut.

### Alle weit weg vom Standard?

MK Genau. Aber nicht nur was die Lage betrifft, sondern vor allem was Individualität, Atmosphäre und Haltung angeht. Eine große Hotelkette – auch im Tagungsbereich tätig – brachte das mal auf den Nenner, als sie in ihrer Werbung „Nie wieder Kekse“ versprach.

Der Keks als Symbol für standardisierte Gastlichkeit. Das erinnert an den Handföhn in der Hotellerie, ohne den es keinen 4. Stern gibt. Wie kommen Sie mit solchen formellen Ranking-Standards klar?

MK Ich nehme die Wahl zum Tagungshotel des Jahres mal als Beispiel. Da muss man zunächst durch die Schleuse der Muss-Kriterien. Danach wird es persönlicher. Experten, die Schloss Hohenkammer kennen, geben ihr Urteil ab. Mit solchen Rankings kann ich gut leben, aber nicht mit jenen, die nur „Faktenvergleiche“ anstellen. Atmosphäre, Individualität, Ästhetik sind da nicht auf dem Radar. Das tut immer ein bisschen weh.

### Wie wichtig ist das Ranking für Kunden, resp. Bucher?

MK Viele unserer Kunden kennen uns seit Jahren, die haben ihr eigenes „Ranking“. Neue Kunden nähern sich uns wie oben beschrieben. Erst die faktischen Bedingungen, dann die persönliche Bewertung. Bei der Ausschreibung, die sehr faktenorientiert ist, kommt es dann gelegentlich zu sehr amüsanten bürokratischen Schablonen. Dann gibt es schon mal ferne Schreibtischkäufer, die die Nadelfrage aufwerfen.

### Wie viele Engel auf einer Nadelspitze tanzen können?

MK Nein, sehr viel weniger poetisch. Die Nadelfrage stellt sich bei den akribischen Vorgaben, was die Moderationskoffer auf Schloss Hohenkammer angeht. Da geht es um die Anzahl der Pinn-Nadeln im Koffer. Es sind genau 250 Nadeln gewünscht: in jedem Moderationskoffer. In jedem Tagungsraum – abgezählt.

### Und diese Vorgaben erfüllen Sie?

MK Na, klar – mit leisem Schmunzeln. Der Kunde selbst ist uns lieb und seine Mitarbeiter sind sehr angenehme und sympathische Gäste. Der Erfolg des Seminars soll da nicht am Mangel von Pinn-Nadeln scheitern. Der Moderationskoffer gerät im Verlauf der Tagung ohnehin in den Hintergrund. Dafür sorgen die gute Stimmung und die emotionale Atmosphäre auf Schloss Hohenkammer.

# NEUE AUFMERSAMKEIT : Wie man Dienstleistung von ihren müden Standards befreit



## Martin Kirsch

hat bereits jetzt eine Laufbahn hinter sich, der man auf Neudeutsch nicht gerecht wird. Da muss das altmodische „Von der Pike auf“ her – trotz des spätjugendlichen Alters (40) des gebürtigen Rosenheimers.

Seine Diplomarbeit als Betriebswirt (FH) sei kurz als Thema von „Machbarkeit“ und „Privathotellerie“ beschrieben. Damit hat sich Martin Kirsch auch während des Studiums befasst. Unter dem Sternenhimmel der Hotellerie – 5 und 4 Sterne – hat er dann weitergehende Erfahrung gesammelt. Dazu ein 5-jähriger Seitensprung als Gutsverwalter, was ihm nachhaltige landwirtschaftliche Kenntnisse einbrachte. Beides ist für den Geschäftsführer von Schloss Hohenkammer (seit 2012) von beträchtlichem Vorteil.

Martin Kirsch, der Mannschaftssportarten als Hobby anführt, steht heute für die Machbarkeit des Neuen und Innovativen auf Schloss Hohenkammer.

## Auch wenn es dort keinen Swimmingpool gibt?

MK Unsere Gäste kompensieren den fehlenden Swimmingpool locker, wenn sie sich in unserer Waldhütte treffen und dort wunderbare Waldmeetings haben. Für sie wird „Waldhütte“ zum Ranking-Faktor. Es gibt auf Schloss Hohenkammer übrigens auch keine Klimaanlage. Wir haben aus Gründen der Nachhaltigkeit bewusst darauf verzichtet. In Online-Befragungen bekommen wir dazu 86% Zustimmung. Unsere Besucher sind mit den „hard facts“ unseres Hauses in summa sehr zufrieden. Alle weiteren „Wohlfühlfacts“ sind softer Natur. Sie liegen in den Händen unserer Mitarbeiter.

## Aha, die Mitarbeiter. Das berühmte A und O des Erfolges.

MK Ja, ich weiß. Oft zitiert und nicht immer redlich. Aber für uns wirklich entscheidend. Wir sind die Dienstleister anspruchsvoller Kunden. Die verlangen ein deutliches Mehr, was das sogenannte „Kümmern“ betrifft. Sie wollen nicht das Objekt standardisierter Prozesse sein. Keine Seminare von der Stange! Sie verlangen Variation und Individualität und eine entsprechend persönliche Betreuung. Vor allem, wenn die Flipcharts an einem schönen Sommertag auf der Wiese aufgestellt sind. Das persönliche, individuelle Ereignis zählt.

## Dieses „Kümmern“ braucht die „Aufmerksamkeit“, die gerade Karriere macht ...

MK ... das ist der entscheidende Punkt. Eine wache Aufmerksamkeit zu entwickeln, die sich auf den Gast bezieht. Das gilt nicht nur für den Service, sondern auch für die Mitarbeiter, die sich im Hintergrund um den Gast kümmern. Zum Beispiel bei der Vorbereitung der Seminarräume usw. Die Durchgängigkeit der Aufmerksamkeit und des Kümmerns sind entscheidend!

## Ist das Prinzip Aufmerksamkeit bei allen Ihren Mitarbeitern angekommen?

MK Es wächst stetig. Auch deshalb, weil sich zeigt, dass Aufmerksamkeit nicht nur dem Kunden nutzt, sondern den Mitarbeitern selbst. Aufmerksamkeit fördert eine Sensibilität, die zu einem harmonischeren Umgang aller mit allen führt. Das sorgt wiederum für mehr Effektivität und mindert den Stress erheblich. Eine Unzahl von kleinen Konflikten wird so vermieden!

## Ein konkretes Beispiel für Aufmerksamkeit?

MK Ein paar Raucher stehen auf der Wiese in ein Gespräch vertieft. Eine Mitarbeiterin, sie arbeitet in der Buchhaltung, geht vorüber. Ihrer Aufmerksamkeit (!) entgeht nicht, was diese Gruppe dringend braucht. Sie bringt den Herren einen Aschenbecher. Welch schöne Selbstverständlichkeit.

## Welcher Kunde fehlt Ihnen noch zum Kümmern?

MK Schloss Hohenkammer ist, wie wir das nennen, „der richtige Ort.“ Also ein Ort, wo man zum Neuen findet, zu neuen Ideen, neuen Strategien, neuen Wegen. Kurzum ein Zentrum für kreatives und innovatives Denken und Planen. Eine mittelständische Verlagsgruppe hat während ihrer Tagung an diesem „richtigen Ort“ viele neue und maßgebliche Entschlüsse gefasst. Die werden noch heute in der Firma die „Hohenkammer-Beschlüsse“ genannt. Her mit solchen Kunden!



#### Impressum

Herausgeber  
Schloss Hohenkammer GmbH  
Schlossstraße 20  
85411 Hohenkammer  
Telefon 08137 93 40  
Telefax 08137 93 43 90  
mail@schlosshohenkammer.de  
schlosshohenkammer.de

Redaktion  
Gernot Wüschner, Martin Kirsch  
Gestaltung  
Keller Maurer Design, München

Fotografie  
Myrzik&Jarisch, München  
André Mühling, München (Titel)  
Orla Connolly, München (S. 2)  
Oliver Soulas, München (S. 2)

Illustration  
Elena Xausa, Berlin

Korrektur  
Susanne Maurer, Aichach

Lithografie  
Serum Network, München

Druck  
deVega Medien GmbH, Augsburg

Alle Rechte vorbehalten  
©2015 Schloss Hohenkammer GmbH



#### Rückfütterung

Acht Leser, die dieses Magazin gerade in Händen haben, sind eingeladen, sich mit uns um den runden Tisch zu setzen und ein Gourmet-Menü vom neuen Chefkoch des Camers zu genießen. Das feine Essen kostet nicht mehr als gute Ideen, offene Worte und willkommene Ermutigung. Serviert von unseren Gästen nach dem Nachtisch. Wir nennen das Rückfütterung – eine sehr viel schmackhaftere Übersetzung des englischen Feedbacks.

Melden Sie sich bei Frau Füchsel mit einer kurzen Mail. Wir freuen uns auf Sie:

[fuechsel@schlosshohenkammer.de](mailto:fuechsel@schlosshohenkammer.de)

