

23.12.2022 - 14:56 Uhr

Falkensteiner Pilotversuch: Freiwillige Trinkgeld-Pauschale

Wien (ots) -

Die Falkensteiner Hotelgruppe testet seit einem knappen Jahr ein neues Modell einer freiwilligen Trinkgeld-Pauschale in einigen ihrer Häuser und berichtet von sehr positivem Feedback der Gäste und Mitarbeiter_innen

Wien, am 23. Dezember 2022. Auch in der Hotellerie wird immer seltener mit Bargeld bezahlt. Das wirkt sich auch auf das Trinkgeld für die Mitarbeiter_innen aus. Wo früher unkompliziert ein paar Euro in bar gegeben wurden, ist das in Zeiten von Karten- und Handyzahlung nicht mehr so. Damit ist auch das Trinkgeld weniger geworden. Nachdem vermehrten Nachfragen von Gästen welche alternativen Möglichkeiten es gäbe, den Mitarbeiter_innen Trinkgeld zukommen zu lassen, reagiert die Falkensteiner Gruppe jetzt mit einem neuen Pilot-Modell. Ziel war es, ein System zu finden, das den Gästen einen angenehmen und unkomplizierten Service bietet, freiwillig Trinkgeld zu geben und für die Mitarbeiter_innen wieder mehr Trinkgeld und eine faire Aufteilung ermöglicht.

Testmodell anhand internationaler Lösungen

Für die Entwicklung eines Systems, hat sich Falkensteiner an verschiedenen internationalen Lösungen orientiert. Seit einem knappen Jahr testet die österreichische Hotelgruppe jetzt ihr eigens entwickeltes Modell: Pro Nacht und Zimmer werden 10 Euro Trinkgeld verbucht. Das Wichtige dabei ist, dass das auf freiwilliger Basis passiert. Das heißt die Gäste werden bereits vor Anreise und dann erneut beim Check-in über dieses Modell ausführlich informiert und können es ablehnen. Auch beim Check-out wird noch einmal nachgefragt, ob das Trinkgeld gezahlt werden möchte oder nicht. Darüber hinaus können die Gäste die Höhe des Betrags nach eigenen Wünschen jederzeit ändern.

„Mit diesem Pilotversuch, an dem unsere Gäste freiwillig teilnehmen können, möchten wir einen Service bieten, der das Trinkgeldgeben unkompliziert gestaltet“, so Otmar Michaeler, CEO der Falkensteiner Michaeler Tourism Group (FMTG). *„Ganz wichtig ist uns dabei, wie dieser Versuch angenommen wird. Da unsere Mitarbeiter_innen unsere Gäste regelmäßig informieren, bekommen wir auch unmittelbares Feedback. Und das fällt sehr positiv aus: Über 80% unserer Gäste begrüßen die Möglichkeit des unkomplizierten Trinkgeldgebens und geben oft auch mehr als die 10 Euro pro Zimmer und Nacht“,* ergänzt Michaeler.

Gerechte Verteilung und Motivation für die Mitarbeiter_innen

Mit dem Vorstoß von Falkensteiner soll das Trinkgeld für die Mitarbeiter_innen nicht nur erhöht, sondern dessen Verteilung auch gerechter gestaltet werden. Wo normalerweise nur diejenigen, die direkt mit dem Gast in Kontakt sind, etwas bekommen, wird das Trinkgeld mit dem neuen Modell fair unter allen aufgeteilt. Dazu gibt es in jedem Hotel, das an diesem Pilotversuch teilnimmt, ein eigenes *Trinkgeld-Komitee*, das sich ausschließlich aus Mitarbeiter_innen zusammensetzt. Dieses entscheiden gemeinsam, nach welchem Schlüssel aufgeteilt wird. Die Geschäftsführung und das Management sind hier nicht eingebunden. Das Modell kommt bei den Falkensteiner Mitarbeiter_innen sehr gut an, da auf diese Weise wirklich alle, die ihren Beitrag dazu leisten, dass die Gäste einen schönen Urlaub erleben, etwas bekommen. Nichts desto trotz steht es den Gästen auch weiterhin frei, ihren *Lieblingen* individuell Trinkgeld zu geben, was für die Mitarbeiter_innen natürlich eine zusätzliche Motivation ist.

Trinkgeld als wichtige Wertschätzung für guten Service

„Trinkgeld ist in Österreich nicht Teil des Gehalts, sondern wird freiwillig vom Gast an die Mitarbeiter_innen gezahlt und ist ein Zeichen für die Zufriedenheit mit dem Service. Das soll auch so bleiben. Für unsere Mitarbeiter_innen ist es jedenfalls eine wichtige Wertschätzung. Sie machen jeden Tag einen tollen Job und tun alles, damit sich unsere Gäste in ihrem Urlaub wohl fühlen“, unterstreicht Erich Falkensteiner, Aufsichtsratsvorsitzender der FMTG die Bedeutung dieses Projekts.

Aufgrund der sehr positiven Rückmeldungen von Gästen und Mitarbeiter_innen wird die Falkensteiner Gruppe das Modell der freiwilligen Trinkgeld-Pauschale im Laufe des nächsten Jahres über alle österreichischen Hotels ausweiten.

„Wir schaffen hier gleich mehrere positive Effekte: Einerseits bieten wir unseren Gästen eine angenehme und unkomplizierte Möglichkeit des Trinkgeldgebens. Andererseits bekommen unsere Mitarbeiter_innen wieder mehr Trinkgeld und dieses wird gerechter verteilt“, fasst Michaeler zusammen. *„Wir freuen uns jedenfalls sehr über die positiven Reaktionen unserer Gäste, unserer Mitarbeiter_innen und verschiedenster Expert_innen und Vertreter_innen aus dem Tourismus und darüber hinaus. Unser Modell könnte neue Maßstäbe in der Hotellerie setzen.“*

Über die Falkensteiner Gruppe

Die FMTG – Falkensteiner Michaeler Tourism Group AG ist eines der führenden Tourismusunternehmen in privater Hand in sechs europäischen Ländern. Unter ihrem Dach vereint sie die Bereiche Falkensteiner Hotels & Residences mit derzeit 27 Vier- und Fünf-Sterne-Hotels, 3 Apartment-Anlagen und einem Premium Campingplatz, die FMTG Development, die FMTG Invest sowie den Tourismusberater Michaeler & Partner.

Pressekontakt:

Pressekontakt:

Alexandra Geyer

Director of PR & Public Affairs

FMTG - Falkensteiner Michaeler Tourism Group AG

Walcherstrasse 1A, Stiege 2C, Top 6.04 AT-1020 Wien

Mobile: +43 69917187073

Alexandra.Geyer@falkensteiner.com

www.fmtg.com, www.falkensteiner.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100012205/100900579> abgerufen werden.