



SHL BUSINESS AREAS AG
GESCHÄFTSBERICHT 2023



VORWORT

LIEBE LESERIN, LIEBER LESER

Was bedeutet es Gastgeberin und Gastgeber zu sein?
Eine Frage, die bei vielen Projekten der SHL Business Areas AG im Zentrum steht.

Die Kompetenzen, die mit dieser Frage einhergehen, werden von unterschiedlichsten Unternehmen ins Zentrum gestellt und an uns herangetragen. Es zeigt sich, dass nicht nur das Training dieser Kompetenzen gefragt ist, sondern auch der normative und strategische Überbau hierzu immer relevanter wird. Kundenorientierung - auf Neudeutsch «Customer Experience» - ist als Führungsgrundsatz in der Teppichetage angekommen und fordert eine intensivere Auseinandersetzung. Dies hat die SHL Business Areas AG dazu bewogen, das Leistungsspektrum auszubauen und das Portfolio insofern zu erweitern, dass auch konzeptionelle und strategische Beratungsmandate angenommen und umgesetzt werden. Als exemplarisches Beispiel ist die AKB (Aargauische Kantonalbank) anzusehen, die den Auftrag platzierte, ein Kundenorientierungs-Leitbild zu entwickeln und dieses bei allen Geschäftsstellen zu implementieren.

Die Internationalen Projekte erleben nach einer Phase der Stagnation, was neue Aufträge angeht, einen Aufschwung. Die Corona-Nachwehen scheinen vorbei zu sein. Das zeigen verschiedene Potenziale auf Grund von unterschiedlichsten Anfragen und Konzeptideen vor allem aus Asien, Afrika und den arabischen Ländern. Die Absprachen und grundlegenden Diskussionen haben das

Geschäftsjahr 2023 geprägt. Die Resultate daraus zeigen sich dann hoffentlich im Jahr 2024, in welchem eine Umsetzung von mindestens zwei bis drei neuen Aufträgen budgetiert ist. Ein Highlight war die Umsetzung des ersten SVEB1 Lehrgangs (Ausbilder:in) mit einer Dozierenden-Gruppe aus Indonesien. Die Kompetenzen der SHL im Bereich der praxis- und anwendungsorientierten Ausbildung konnten hier in einem offiziellen und von der Schweizerischen Gesellschaft für Erwachsenenbildung akkreditierten Lehrgang weitergegeben werden. Dieses Produkt ist nun ein Kernelement aller Konzepte und Zusammenarbeits-Intentionen.

Das Hotel SHL wie auch die Karrieretage haben im Geschäftsjahr wiederum dazu geführt, dass die SHL Business Areas AG das Geschäftsjahr 2023 erfolgreich abschliessen konnte. Ein Zeichen dafür, dass die Differenzierung des Leistungsspektrums ein Erfolgskonzept des Unternehmens ist.

Timo Albiez

Direktor SHL Business Areas AG

KUNDENPROJEKTE IM RAMPENLICHT

Aargauische Kantonalbank (AKB)

Gemeinsam mit der Geschäftsleitung und dem strategischen Gremium der AKB wurde das Programm «AKB: aktiv Kunden begeistern» entwickelt. Dabei entstand ein Credo-Blatt, das nun auf ansprechende Art und Weise den Mitarbeitenden der AKB-Kundenzonen, des Kundenberatungsceneters und den Lernenden vermittelt wird.

Der Prozess wurde mustergültig umgesetzt und auf unterschiedlichen Ebenen der AKB mitgestaltet und implementiert.

Phase 1: Erstellung des gesamten Konzeptes in einer Arbeitsgruppe mit Personen aus den verschiedenen Geschäftsstellen, dem strategischen Gremium und den Sektorleiter:innen der AKB.

Phase 2: Mystery Checks (Check-Ins) bei vier Filialen der AKB als Basis für die Konzeption der Trainings.

Phase 3: Inspirationsworkshop mit der GL und den Sektorenleiter:innen der AKB an der SHL. Das Ziel bestand darin, die Idee einer solchen Kundenorientierungs-Initiative zu vermitteln und das Wohlwollen abzuholen.

Phase 4: Trainings mit allen Sektoren-Leiter:innen und Geschäftsleiter:innen der AKB Filialen wurden durchgeführt, um das Thema vorzustellen. Dabei wurden auch die Bedürfnisse dieser Führungsebene erfasst.

Phase 5: Entwickeln des «Willkommen @ AKB» Leitbildes in der Arbeitsgruppe.

Phase 6: Umsetzung der Trainingstage an der SHL für die Mitarbeitenden Kundenzone, den Mitarbeitenden des Kundenberatungsceneters sowie für die Lernenden der AKB.

Phase 7: Check-Outs bei vier Filialen und Definition der neuen Massnahmen für das kommende Jahr.



Vorbereitung – «Mein Umfeld und ich»

- Ich bin mir meiner Gastgeberrolle bewusst und lebe diese aufmerksam und lustvoll.
- Ich pflege mein Umfeld sowie Erscheinungsbild und strahle Positivität aus.

Begrüssung – «Der erste Eindruck zählt...»

- Ich stelle Blickkontakt her und begegne unseren Kundinnen und Kunden mit Herzlichkeit und Freude.
- Ich agiere proaktiv und schenke unseren Kundinnen und Kunden mein ehrliches Interesse.

Atmosphäre – «Am richtigen Ort»

- Ich bin empathisch und schaffe eine angenehme Atmosphäre.
- Ich bin authentisch und kommuniziere auf Augenhöhe.

Bye Bye – «... und der letzte Eindruck bleibt haften.»

- Ich danke für den Austausch und verabschiede mich sympathisch persönlich.
- Ich Sorge für einen bleibenden Eindruck und setze situativ überraschende Akzente.

akb.ch

Am richtigen Ort.ch

Aargauische Kantonalbank

ZFV-Unternehmungen

Die ZFV-Unternehmungen sind einer der grössten Gastronomie-Player der Schweiz mit zahlreichen Restaurants, Gemeinschafts-Gastronomie-Angeboten und Hotels. Die SHL durfte ein Konzept entwickeln, welches die Mitarbeitenden an den Gemeinschaftsgastronomie-Standorten stärker mit der Idee des «Gastgeber:in Seins» vertraut macht. Neben Mystery Checks und einem Konzeptionsworkshop führte die SHL auch einen Train-the-Trainer-Workshop durch und wirkte an der Ausarbeitung der Handlungsgrundsätze mit. Diese werden 2024 finalisiert und mit Workshops bei den Betriebsleiter:innen implementiert.

LUEG Gruppe

Die Lueg Gruppe ist einer der grössten Automobil Händler Deutschlands und der grösste Hersteller von Krankenwagen Europas und zählt rund 2'500 Mitarbeitende. Die Geschäftsleitung hat der SHL den Auftrag erteilt, bei der Entwicklung und Ausarbeitung ihrer Kundenorientierungs-Leitlinien zu unterstützen. Zu diesem Zweck wurden Workshops mit der Arbeitsgruppe sowie zwei Inspirationstage an der SHL mit der Geschäftsleitung durchgeführt. Im Herbst 2023 wurden die gewonnenen Erkenntnisse ausgewertet und in eine Massnahmenplanung überführt, bei der wir als SHL hoffentlich auch wieder eine spannende Rolle übernehmen dürfen.



Die Geschäftsleitung der LUEG Gruppe im Einsatz an der SHL.

MB Way

Mercedes Benz (MB) hat 2023 ein weltweites Kundenorientierungsprogramm namens «MB Way» lanciert. In der Schweiz hat die SHL gemeinsam mit MB Schweiz das Programm aufgenommen und weiterentwickelt. Entstanden ist ein Ambassadors-Projekt: Jeder MB Betrieb der Schweiz musste eine Ambassadors-Person bestimmen, die die «Best Customer Experience» Themen in

den jeweiligen Betrieben kuratiert und inszeniert. Der Startschuss für dieses Projekt fand an der SHL statt, wo mit verschiedenen Übungen und Praxissituationen der Grundstein für diese wichtige Arbeit auf attraktive Weise gelegt wurde. Jedes Jahr werden nun physische und digitale Ambassadors-Treffen stattfinden, die durch die SHL organisiert und konzipiert werden.



WEITERE KUND:INNEN

- Kestenholz Gruppe
- Sportcard Luzern
- Planzer Support AG
- Luzerner Kantonalbank
- Mercedes Benz Financial Services AG
- Private Selection Hotels & Tours

INTERNATIONALE AKTIVITÄTEN

STED - LOMBOK INDONESIEN

Die indonesische Regierung hat sich eine Reihe von Zielen gesetzt, um die Rolle des Tourismus in der indonesischen Wirtschaft zu verbessern, und hat dem Ministerium zusätzliche Mittel zur Förderung zugewiesen. Einer der wichtigsten Kernbereiche ist die Ausbildung und die Qualifikation von Arbeitskräften im Tourismussektor.

Um dieses Ziel zu erreichen, wurde mit der Unterstützung von der unabhängigen, gemeinnützigen Entwicklungsorganisation Swisscontact das STED-Projekt (Sustainable Tourism Education Development) ins Leben gerufen.

Im Sommer / Herbst 2023 startete die Erstaussführung eines Ausbildungsprogrammes für Dozierende in indonesischen Hotel- und Gastrofachschulen. Der Zeitplan der Ausbildung war in drei Phasen aufgeteilt, die im Detail nachfolgend erläutert werden.

Hauptziel des Ausbildungsprogrammes war es, dass alle Teilnehmende das «SVEB Zertifikat Ausbilderin/Ausbilder (AdA ZA-DL)» des «SVEB Schweizerischer Verband für Erwachsenenbildung» mit folgenden Leistungen erlangen:

- Erweitern der Unterrichtserfahrung
- Erwerben von notwendigen Kompetenzen für die Planung, Durchführung und Auswertung der Unterrichtseinheiten
- Lernen, den Anforderungen von Lernenden auf sichere, kreative und lernfördernde Weise gerecht zu werden
- Nachweisen von sozialen, technischen und methodischen Kenntnissen

Weitere Ziele:

- Kennenlernen des Schweizer Bildungssystems
- Eindrücke über die Schweizer Hotellerie und Gastronomie gewinnen
- Praxisorientierte Anwendungssituationen am Beispiel der SHL Schweizerischen Hotelfachschule Luzern erleben, um daraus Methoden und Ansätze für die eigene Lehrtätigkeit abzuleiten
- Die Schweiz und andere Teile Europas und deren Kultur kennen lernen



Phase 1

Einführungswoche in Jakarta,
16. bis 20. Oktober 2023

Phase 2

3-wöchige Aus- und Weiterbildung an der
SHL, 05. bis 25. November 2023

Phase 3

Abschlusswoche in Bali,
22. bis 26. Januar 2024

Insgesamt haben 18 Dozierende aus den Bereichen Küche, Food and Beverage, Rooms Division und Tourismus aus sechs verschiedenen balinesischen Schulen am Ausbildungsprogramm teilgenommen.

Nach Abschluss haben alle Kursteilnehmenden das Zertifikat erhalten. Wir können mit gutem Gewissen und basierend auf den eingereichten Arbeiten mit den Kompetenznachweisen sagen, dass die erbrachten Leistungen auf einem hohen Niveau und auf die Anforderungen der Lehrtätigkeit an den Poltekpars in Indonesien zugeschnitten sind.

Die SVEB-Ausbildung (SVEB-Zertifikat) lässt sich somit auch erfolgreich in Indonesien umsetzen und stösst auf einer sehr positiven Resonanz.



Impressionen aus den Kurstagen
im Oktober und November 2023
an der SHL.

WEITERE INTERNATIONALE PROJEKTE

Oman Switzerland Business Forum

Ein denkwürdiger Tag der Zusammenarbeit und erfolgreichen Kooperation: Das Oman Switzerland Business Forum 2023, das am 23. Juni in den Lokalitäten der SHL stattfand, war ein voller Erfolg! Nebst verschiedenen Workshops in Gruppen und Referaten im Plenum, genossen die Gäste natürlich auch das kulinarische Angebot der SHL.

Der Event hat einerseits die Beziehungen zwischen dem Oman und der Schweiz gefördert, und andererseits auch die Weichen für vielversprechende Geschäftsbeziehungen gestellt.

Academy of Culinary Arts Cambodia (ACAC)

Auch im Jahr 2023 durften wir unseren aktiven Beitrag zur qualitativen Weiterentwicklung der ACAC leisten. Kurz vor dem Jahreswechsel 2022/23 waren Susanne Oswald und Silvio Tschudi in Kambodscha, um während einer Woche ein sorgfältiges Qualitäts-Audit durchzuführen. Die Schule ist seit 2022 dem lokalen Branchenverband PIE - Professional Institute of Excellence Association - angegliedert, und ist bestrebt, sich finanziell nachhaltig und eigenständig im Markt aufzustellen. Das Fazit des Audits: Die Schule ist sehr gut strukturiert und die gesamte Infrastruktur in gutem sowie gepflegtem Zustand. Die Studierendenzahlen an der ACAC haben sich nach der Corona-Pandemie, welche in Phnom Penh sehr einschneidend war, wieder gut erholt. Die Lerninhalte haben sich planmässig weiterentwickelt und die Handlungskompetenzen der Studierenden und der Dozierenden wurden ausgebaut.

Um ein neues Modul im Bereich Restauration und Service zu gestalten, haben wir im Frühling 2023 eine angehende Dozentin, Channy Vat, während acht Wochen an der SHL in Luzern ausgebildet. Während dem Austausch erwarb die sympathische Kambodschanerin viel Fachwissen und wertvolle Kompetenzen, welche Sie zurück an der ACAC als Dozentin ihren Studierenden weitergeben wird. Das neue Modul wird im 2024 umgesetzt.



PERSONALDIENSTLEISTUNGEN

KARRIERETAGE

Die SHL begrüßte 2023 anlässlich der Karrieretage insgesamt 164 Unternehmen auf dem Campus. Internationale Unternehmen, denen es nicht möglich war, vor Ort teilzunehmen, schalteten sich jeweils mit einer Online-Präsentation zu. Ziel der Karrieretage ist es, Unternehmen aus Hotellerie, Gastronomie und verwandten Branchen mit den SHL Studierenden zu vernetzen.



DURCHFÜHRUNGSDATEN

23. Februar 2023	mit 59 Unternehmen
16. Mai 2023	mit 58 Unternehmen
19. Oktober 2023	mit 60 Unternehmen

JOBBÖRSE

Die SHL Jobbörse ist ein essenzieller Kanal für Studierende und Alumni, um Praktikumsstellen und Stellenangebote zu finden. Ursprünglich als internes Pilotprojekt umgesetzt, fiel 2022 der Entscheidung, die Jobbörse weiter zu professionalisieren und in die

SHL Website zu integrieren. In verschiedenen Workshops wurden die Prioritäten sowie Herausforderungen definiert und schliesslich von der Firma w-vision ag entwickelt - mit dem Ziel, anfangs 2024 mit dem neuen Angebot online zu gehen.

05

HOTEL SHL

Das Hotel SHL - mit seinen 80 Zimmern - kann sich im 2023 mit einer durchschnittlichen Auslastung von 85% über das ganze Jahr präsentieren.

Die Nachfrage pro Semester ist im Hotel SHL sehr gross und die Auslastung während der Schulzeit liegt bei fast 100%. Der RevPAR pro Zimmer liegt bei CHF 26.61, der Jahresumsatz bei CHF 771'888.

Seit Ende 2022 konnten wir das Apartment 205 (ehemalige Hausabwartswohnung) in eine 2-Zimmer Wohnung für Studierende umwandeln. Diese Variante setzt die Nutzung eines Gemeinschaftsbadezimmers bei zwei Studierenden voraus. Allerdings profitieren die Studierenden von einer eigenen, ausgestatteten Küche und einem grosszügigen Wohnzimmer mit Sofa und Esstisch.

Herausforderungen im Hotel SHL zeigen sich speziell in den kalten Monaten, da zu dieser

Zeit vorallem die Eckzimmer sehr abkühlen. Die Abkühlung ist auf die undichten Fenster zurückzuführen. Die Heizkosten sind bezüglich der teureren Energiekosten markant gestiegen.

Im Sommer haben wir bei starkem Regen vermehrt mit undichten Stellen in der Aussenfassade zu kämpfen. Es bilden sich Wasserflecken an Decken und Wänden.

Trotz dieser Herausforderungen sind die Rückmeldungen der Studierenden generell sehr positiv, was sich, wie bereits erwähnt, bei der grossen Nachfrage zeigt.



Impressionen eines Zimmers der Kategorie Easy Studio im Hotel SHL.

DIES & DAS

VERSTÄRKUNG IM SHL BUSINESS AREAS TEAM



Seit April 2023 verstärkt Romana Musshafen das SHL Business Areas-Team. Sie zeichnet sich für die Organisation und Administration der unterschiedlichen Projekte und Kundenaufträge verantwortlich. Als SHL Alumna kennt sie die Ausbildungsinstitution, die Werte und die Philosophie bestens und kann sich optimal einbringen.

Romana Musshafen

Administration & Organisation SHL Business Areas AG
seit April 2023

TRAINER:INNEN POOL

Am 17. August 2023 fand der erste Workshop für externe Trainer:innen statt, die bei den verschiedenen Projekten der SHL Business Areas AG mitmachen wollen. In einem halbtägigen Training wurde die Grundphilosophie der Ausbildungsaktivitäten erläutert und mit Hilfe von konkreten Kundenbeispielen

aufgezeigt, wie die Inhalte den Teilnehmenden vermittelt werden. Der Aufbau des Dozierendenpools war und ist zentral, um der steigenden Nachfrage erfolgreich gerecht zu werden. Im Jahr 2023 waren die folgenden Trainer aus dem SHL Trainerpool im Einsatz:



**Martin
Schmidli**



**Andreas
Klar**




**Bernhard
Huber**



Adligenswilerstrasse 22
6006 Luzern
Schweiz

 +41 41 417 33 33

 info@shl.ch

 shl.ch

