

Kurt Steindl



Inhaltsverzeichnis

Der Redner	Seite	2
Mitreißende Vorträge für	Seite	4
Begeisterte Teilnehmer	Seite	6
Referenzen	Seite	14
Zur Person	Seite	20
Der Weg	Seite	22
Ausbildung & Lehraufträge	Seite	24
Das Streben	Seite	26
Persönliches Leitbild	Seite	28
Das war und ist Kurt Steindl	Seite	30
Der Serviceflüsterer	Seite	32
Hotelsterne	Seite	34
Der Hoteltester	Seite	36
Interview	Seite	38
Der Fotograf	Seite	40
Sinn und Werte	Seite	42
Ausgezeichnete Gastlichkeit	Seite	44
Kurt Steindl in Zahlen	Seite	46

1

Der Redner

Kurt Steindl ist ein dynamischer Redner, der es versteht, die Zuhörer in seinen Bann zu ziehen. Tiefgründig und gleichzeitig humorvoll bringt er auch komplexe Zusammenhänge auf den Punkt. Er kommt aus der Praxis und erzählt aus eigenen Erfahrungen, wie man auch in Zukunft erfolgreich sein wird. Als "Österreichs oberster Hoteltester" (Tageszeitung Kurier) kennt er besten Service und weiß, wie man mit überdurchschnittlicher Dienstleistung Kunden ans Unternehmen bindet.

Das Mittelmaß ist der Feind des Exzellenten", lautet eine seiner Aussagen. Seine Vortragsthemen haben exzellenten Service und Sinn & Werte in der Unternehmensführung als zentrale Elemente. Themen, die in allen Branchen immer wichtiger werden, um im härter werdenden Wettbewerb die Märkte von morgen zu erobern und Mitarbeiter zu herausragender Performance anzuregen.

"Gute Dienstleistung
lässt sich einfach
definieren:
Wenn der Kunde das
Geschäft glücklicher
verlässt als er
gekommen ist, dann
haben wir einen guten
Job gemacht!"

Kurt Steindl



Mitreißende Vorträge für:

Kongresse

Events

Führungskräftetagungen

Kundenveranstaltungen

Key-Notes

Kick-Off-Veranstaltungen

Mitarbeiterveranstaltungen

Verbandstreffen

Die Vorträge bieten für jeden Teilnehmer wertvolle Informationen und motivierende Ansätze. Zahlreiche Unternehmen und Institutionen buchen Kurt Steindl, um neue Handlungsanstöße zu erhalten, neue Sichtweisen kennen zu lernen und die Teilnehmer mit Impulsen zum aktiven Handeln zu bewegen. Eigeninitiative und Engagement in der Dienstleistung werden spürbar gesteigert.

Erleben Sie, wie wertvolle Inhalte inspirierend präsentiert werden. Viel Esprit, eine gehörige Prise Humor und zahlreiche nachhaltige Denkanstöße. Das sind die Vorträge von Kurt Steindl.



"Ein grandioser Vortrag. Launig und sehr inspirierend zugleich!"

Andreas Steinfatt, Geschäftsführer Hacker-Pschorr Brauerei, München

Begeisterte Teilnehmer

"Ein ausgezeichneter Vortrag von Kurt Steindl!"
Univ.-Prof. Dr. Josef Smolle, Rektor der Medizinischen Universität Graz

"Bin wirklich begeistert von Ihrer Präsentation!"

Dr. Timo Eifert, Vorstandsvorsitzender Timotio AG, Sonthofen

"War echt stark!"
Markus Wasmeier, Doppel-Olympiasieger

"Ein lebendiger und humorvoller Vortrag mit Tiefgang!" Dipl. Psych. Rolf Schmiel, Essen

"Ich möchte mich nochmals herzlich für den tollen Vortrag bei unserem IN-Meeting bedanken, die Teilnehmerinnen waren alle sehr begeistert und sehr motiviert."

M. Eder, SES Spar European Shopping Centers GmbH, Salzburg

"Erst kürzlich durfte ich Sie auf dem Hacker-Wirteseminar in München sehen und war sehr begeistert von Ihrem Vortrag." V. Lammer, Prokurist Markus Wasmeier Freilichtmuseum, Schliersee

"Sehr geehrter Herr Steindl, wir möchten uns für Ihren Vortrag bedanken, der wesentlich zum Gelingen dieser Veranstaltung beigetragen hat. Sie haben damit mitgeholfen, den guten Ruf der BÖG weiter zu verbreiten."

Beste Österreichische Gastlichkeit, Toni Mörwald, BÖG-Präsident

"Es war ein großartiger Auftritt von Ihnen! Sie haben mit einer ungewöhnlich angenehmen Leichtigkeit unzählige Ansätze und Anregungen eingebracht — direkt aus der Praxis für die Praxis."

Mag. Gabriela Maurer, Geschäftsführung TGZ



Begeisterte Teilnehmer

"Bei der gestrigen Business-Akademie habe ich einen "Vortrag" über Vertrieb erlebt, wie noch nie zuvor. Sie waren weit weg von aller Theorie - direkt mittendrin im Leben."

Mag. Andreas Mitterlehner, tech2b Gründerzentrum GmbH, Linz

"Ihr Auftritt auf dem Hacker-Pschorr Wirtetag war erfrischend humorvoll und doch einprägsam. Es hat richtig Spaß gemacht, einem Branchenprofi zuzuhören."
Josef Woltern, München

"Ihr Vortrag heute Abend war spitze!!!" Ernst Mittmayr, St. Peter/Wbg.

"Gestern hatte ich das Vergnügen, Ihren Vortrag zu besuchen. Es war ein wahrer Genuss und ich hoffe, irgendwann wieder einmal Gelegenheit zu haben, Ihren Ausführungen zu folgen."
Sabine Freller, TRAUNER VERLAG, Linz

"Wir waren bei Ihrem Vortrag im Hotel Grand Tyrolia und waren begeistert. Vielen Dank!" Nina Mayr-Reisch, Sporthotel Reisch, Kitzbühel

"Die Art und Weise, wie Sie dieses Thema präsentiert haben, die vielen Beispiele aus der Praxis und die humorvollen Passagen, die Sie zwischendurch immer wieder eingebaut haben, das hat uns alles sehr angesprochen. Wir waren begeistert, ein super Vortrag, den wir bestens weiterempfehlen möchten."

Renate Wagner, Wolfern

"Ihr Vortrag hat meinen Kollegen und mir sehr gut gefallen und wir können viel davon in unserer Firma umsetzen. Mich persönlich hat die Begeisterung, mit der Sie den Vortrag gehalten haben, sehr angesprochen – richtig ansteckend." Manfred Huber, Burghausen



"Ihre Präsentation war fesselnd und mitreißend. Der Inhalt war sehr lehrreich und wird dank Ihrer anschaulichen Erzählungen und der bildlichen Vorstellung noch lange in den Köpfen bleiben und für viel Gesprächsstoff sorgen."

Dr. S. Riedel, Human Ressources
Director Eurest, Wien

Begeisterte Teilnehmer

"Wir hätten Ihnen noch stundenlang zuhören können... Sie waren äußerst sympathisch, ansprechend und witzig in Ihrer Art uns die Inhalte mitzuteilen, sodass man keine Schwierigkeiten hat, die Vorschläge sofort umzusetzen." Tanja Kesztele; TGZ Schärding Technologie- und Gründerzentrum

"Sehr geehrter Herr Steindl, ich darf Ihnen auf diesem Weg zum gestrigen Vortrag herzlich gratulieren. Es war einfach erfrischend und mitreißend. Selten zuvor erlebte ich eine derartige KURZweilige Veranstaltung!"
R. Koblinger, ROsenauerHOLzverarbeitungsGmbH

"Ihr Vortrag war einfach genial! Kurzweilig, zusammengefasst, prägnant und aus dem Leben gegriffen!" Günther H., Kirchdorf/Krems

"Von diesem absolut spannenden und mitreißendem Vortrag werde ich sicherlich sowohl persönlich als auch geschäftlich profitieren. Die von Ihnen angesprochenen Themen sind das Um und Auf eines erfolgreichen Unternehmers." Klaus Bernsteiner, Unternehmer, Eferding

"Guten Tag, Herr Steindl, ich habe Ihren Vortrag vom 7. September gehört und ich war davon sehr begeistert. Zum einen lag das sicher an der Art Ihrer Präsentation, die ich sehr erfrischend fand. Vermutlich hätten Sie auch über "Das Paarungsverhalten australischer Regenwürmer bei Vollmond" referieren können, ohne dass das Publikum gelangweilt gewesen wäre ..."

Roland Fritz, Geschäftsführer, Linz

"Sehr geehrter Herr Steindl, ich war mit einigen Geschäftspartnern auf der Veranstaltung der Jungen Wirtschaft. Durch das Ausbildungsprogramm von Network 2 I konnten wir schon einige sehr erfolgreiche Persönlichkeitstrainer (Jörg Löhr, Freiherr Marko von Münchhausen, Claudia Enkelmann usw.) genießen. Wir stellten aber fest, dass Sie unsere Erwartungen bei weitem übertroffen haben. Vielen Dank nochmals für Ihren mitreißenden und hochinteressanten Vortrag." Erich Beisl, Unternehmer, Alkoven



"Ein ausgezeichneter Vortrag von Kurt Steindl!"

Univ.-Prof. Dr. Josef Smolle, Rektor der Medizinischen Universität Graz anlässlich eines Vortrages auf dem Kongress Med & Care in Graz

Begeisterte Teilnehmer

"Herzliche Gratulation zu Ihrem mitreißenden Vortrag auf der Impact Forum "tourismusmarketing" in Graz!!! Ihre Ausführungen mit Tiefgang haben mich begeistert und inspiriert."

Ulrike Schnabl, Airline & Tourism Graz

"Die ausgezeichnete Resonanz zu Ihrem gestrigen Vortrag überrascht mich nicht. Ich habe von allen gestern und auch heute schon wieder nur große Begeisterung und "das war großartig" gehört. Da haben Sie nicht nur meine Augen zum Leuchten gebracht! Danke dafür!"

Helene Klinger, Verein der Wirtschaftstreibenden Oberösterreich

"Lieber Herr Steindl, Ihr Vortrag war packend und sehr inspirierend. Sie haben mich sehr nachdenklich gemacht, da ich meine Berufung offenbar noch nicht gefunden habe. Ihre Ausführungen haben mich sehr bewegt. Vielen Dank auch für die vielen praktischen Tipps."

C. Wendestein, Wien

"Der Vortrag in der WKÖ Braunau war echt klasse! Vor allem hat mir Ihre Energie und Lebensfreude sehr gefallen. Vielen Dank." Ingrid Melchiori, Braunau am Inn

"Ihr Vortrag enthielt für mich viele großartige Zitate, die ich gerne in meine "Sammlung von Lebensweisheiten und Erkenntnisse" aufnehme. Sie haben Feuer, Energie und einen unerschütterlichen Glauben an das, was sie sagen und tun." Sandra M. Taibon, Contentschmiede, Kremsmünster

"Den Life Excellence Vortrag in Neustift letzte Woche fand ich außergewöhnlich gut. Es ist bemerkenswert, wie Sie tiefgründige Inhalte mit auflockerndem Humor und anschaulichen Praxisbeispielen transportieren. An Ihrer Ausstrahlung merkt man, dass Sie Ihren Job mit Freude und Begeisterung machen. Es freut mich, dass Sie auch aufzeigen, dass Dinge, die allen dienlich sind, besonders erfüllend sein können!"

Mag. Peter R., Bezirk Rohrbach



"Ich durfte Sie bereits das zweite Mal in Ihrer erfrischenden Art einen Vortrag zu halten "erleben". Es ist erstaunlich, dass man bei Ihren Vorträgen tatsächlich immer einiges mit in den Alltag nimmt."

Mag. Dr. Christian Janda Rechtsanwalts KEG, Kremsmünster

Referenzen (Auszug)

AIREST Gastronomy & Retail, Wien

Akademie für Tourismusmanagement Oberösterreich

Almenland, Almo Genussregion

ATV Privat TV, Österreich

Aquadome, Längenfeld

Bäckerei Brandl, Linz

Balance Hotel, Stegersbach

Bentleys House, Zürs am Arlberg

Bildungsinstitut für kommunale Einrichtungen, Rohrbach

Bizz im Schnee, Obergurgl

BÖG- Beste Österreichische Gastlichkeit, Wien

Brau Union Österreich

Brauerei Hacker-Pschorr, München

Braukommune Freistadt

Das Central Spa Hotel, Sölden

Dr. Dr. Wagner GmbH, Salzburg

Eurest Restaurationsbetriebsgesellschaft m.b.H., Wien

Fachverband Hotellerie Österreich

Frau in der Wirtschaft

Fürstenberg Brauerei, Donaueschingen

Gastro-Dialoge, Going

General Electric Jenbacher, Jenbach

Grand Hotel, Lienz

Grand Hotel, Wien

Grand Spa Resort Arosa, Kitzbühel

Hacker-Pschorr Wirteforum München

Hilton Vienna Plaza, Wien

Hotel ... liebes Rot-Flüh, Haldensee

Hotel 3 Sonnen, Serfaus

Hotel Almhof Schneider, Lech am Arlberg

Hotel Alpine Palace, Hinterglemm

Hotel Altstadt Radisson SAS, Salzburg

Hotel Arlberg Hospiz, St. Christoph am Arlberg

Hotel Astoria, Seefeld

Hotel Aurelio, Lech am Arlberg

Hotel Aviva, St. Stefan am Walde

Hotel Bergergut, Afiesl

Hotel Bristol, Wien

Hotel Cervosa, Serfaus

Hotel Der Steirerhof, Bad Waltersdorf

Hotel Goldener Hirsch, Salzburg

Hotel Guglwald, Guglwald

Hotel im Park, Bad Radkersburg

Hotel Imperial, Wien

Hotel Jagdhof, Neustift im Stubaital



Referenzen (Auszug)

Hotel Kaiserhof, Ellmau

Hotel Kitzhof, Kitzbühel

Hotel Klosterbräu, Seefeld

Hotel Lanserhof, Lans

Hotel Oberforsthof, St. Johann im Pongau

Hotel Post, Lech am Arlberg

Hotel Pulverer, Bad Kleinkirchheim

Hotel Sacher, Wien

Hotel Schloss Lebenberg, Kitzbühel

Hotel Schloss Mönchstein, Salzburg

Hotel Schloss Seefels, Pörtschach

Hotel Schwarz, Mieming

Hotel Sheraton, Salzburg

Hotel Stanglwirt, Going

Hotel Trofana Royal, Ischgl

Hotel Unterschwarzachhof, Saalbach/Hinterglemm

Hotel Weißes Rössl, Kitzbühel

Hotel zur Tenne, Kitzbühel

Hotel Zürserhof, Zürs am Arlberg

Interalpen Hotel Tyrol, Telfs

ipo. Institut für Personal- und Organisationsentwicklung an der Johannes Kepler-Universität, Linz

Iris Porsche Hotel, Mondsee

Junge Wirtschaft, Österreich

Kitzbühel Tourismus

Kneipp-Kurhäuser der Marienschwestern vom Karmel, Linz

Krankenhäuser der Vinzenzgruppe, Österreich

La Pura, womens health resort kamptal, Gars am Kamp

Life Radio, Linz

Med & Care-Kongress, Graz

Merkur – Ihr Restaurant, Österreich

Messe-Center Graz

Messe Hotel & Gast, Wien

Militärisches Immobilien Management Zentrum, Salzburg

Nationalpark Kalkalpen, Molln

Oberösterreich Tourismus

ögs - Österreichisches Gastronomie Service, Koppl

ÖHV - Österreichischer Hotelierverband

ORF - Österreichischer Rundfunk-Fernsehen, Wien

Österreichischer Wirtschaftsbund

Palais Coburg, Wien

Paulaner Brauerei, München

Posthotel Achenkirch, Achenkirch

Radisson SAS. Wien

Raffl's St. Antonerhof, St. Anton am Arlberg

Raiffeisenbank Österreich



Referenzen (Auszug)

Reha Klinik Baumgarten, Wien

Reiter's Supreme Hotel, Bad Tatzmannsdorf

Relais & Chateaux Hotel & Restaurant Hanner, Mayerling

Robinson Club, Hannover

Romantikhotel Die Krone von Lech, Lech am Arlberg

Romantikhotel Tennerhof, Kitzbühel

Schloss Seefels, Pörtschach

Schlosshotel Igls, Igls

Sodexho Catering & Services GmbH, Wien

Sparkasse Oberösterreich

Sporthotel Lorünser, Zürs am Arlberg

Tauern Spa, Kaprun

The Ring, Wien

Therme & Lodge St. Martins, Frauenkirchen

Therme Geinberg

Therme Laa, Laa/Thaya

Therme Wien

Thermenhotel Ronacher, Bad Kleinkirchheim

Thurnher's Alpenhof, Zürs am Arlberg

Tourismusforum Graz

Tourismusverband Mattighofen

Travelcharme Ifen Hotel, Kleines Walsertal

Top Hotel, Hochgurgl

Valamar Hotels, Zagreb

Vamed Vitality World, Wien

Vienna Marriott Hotel, Wien

Villa Seilern Vital Resort, Bad Ischl

VKB-Bank, Linz

Wellness Residenz Schalber, Serfaus

WIFI- Wirtschaftsförderungsinstitut

Wirtschaftskammer Österreich

Weitere Referenzen finden Sie unter www.kurtsteindl.com



Zur Person

Kurt Steindl ist vielgefragter Redner und der erfahrenste Hoteltester Österreichs. Seine Bewertungen dienen als Grundlage für die Hotelklassifizierung in Österreich. Er gründete die Firma Gastlichkeit & Co, die Tophotels in ganz Europa betreut.

Er begleitet darüber hinaus UnternehmerInnen in Dienstleistungsfragen und in Sinn- & Werteorientierter Betriebsführung. Als Praktiker mit über 35 Jahren Erfahrung kennt er die Dienstleistungsbranchen ganz genau und spricht aus dem Alltag von Dienstleistern. Klar verständlich und motivierend.

Kurt Steindl lebt in Leonding in Österreich und arbeitet weltweit. Er ist Jahrgang 1960, verheiratet seit 1990 und Vater von zwei Söhnen.



Der Weg

(Gastwirtsfamilie, Gymnasium, Schulabbrecher)

Ausbildung zum Restaurantfachmann

Tätigkeit in 4- und 5-Sterne-Hotels (vom Commis bis zum Assistent Manager)

Lehrlingsausbilderprüfung

Befähigungsnachweis für die selbstständige Führung eines Gastronomiebetriebes bzw. Hotels (Konzessionsprüfung)

Mehr als 15 Jahre in leitender Funktion in der Hotellerie und Gastronomie aktiv

Selbstständig als Beisl-Wirt und Pächter eines Tagesrestaurants

Mehr als 35 Jahre praktische Erfahrung in der Hotellerie und Gastronomie

Besuch vieler Weiterbildungsveranstaltungen, Seminare, Workshops und Vorträge

Umfangreiches Selbststudium durch ausgesuchte Literatur

2001 Gründung von Gastlichkeit & Co, einem der erfolgreichsten Weiterbildungsinstitute Österreichs für

Hotellerie & Gastronomie

Studium zum Akademischen Trainer an der Johannes-Kepler-Universität Linz

Konzept-Entwickler für die österreichische Hotelsternevergabe

Studium zum Akademischen Tourismusmanager an der Johannes-Kepler-Universität Linz

Master-Studium zum MBA Tourism Management an der Johannes Kepler-Universität Linz

Lehraufträge an mehreren Hoch- und Tourismusschulen

Erfahrenster Hoteltester Österreichs mit Topkunden in ganz Europa

Seit 2006 Marktführer bei Mystery-Guest-Analysen in der österreichischen Top-Hotellerie

Redner seit 2001



Akademische Ausbildungen und Lehraufträge

Akademische Ausbildungen

Tourismusstudium mit Abschluss "Master of Business Administration" an der Johannes Kepler Universität Linz

Akademischer Tourismusmanager an der Johannes Kepler Universität Linz

Akademischer Trainer an der Johannes Kepler Universität Linz

Lehraufträge

Johannes Kepler Universität Linz

Hochschule Hannover – University of applied sciences and arts

Pädagogische Hochschule Oberösterreich

Höhere Schule für Tourismus in Bad Leonfelden

Tourismusschulen Salzkammergut in Bad Ischl

Höhere Lehranstalt für wirtschaftliche Berufe Vöcklabruck



Das Streben

Kurt Steindl wurde Redner, weil er das zum Beruf machte, was ihm tiefe Freude bereitet. Nämlich das Wissen – das er sich im Laufe seines Lebens angeeignet hat – weiterzugeben. Das ist auch der Grund, warum manche Menschen außergewöhnliche Leistungen im Bereich ihres Hobbys bringen, im Beruf aber eher Durchschnitt sind. Das Ergebnis der Arbeit muss Freude bereiten. Sonst ist es nur Pflichterfüllung und die kommt eben selten über ein Mittelmaß hinaus.

Die Verwirklichung von persönlichen Werthaltungen im Alltag lässt scheinbare Grenzen überwinden und Höchstleistungen in allen Bereichen des täglichen Lebens erbringen. Die persönlichen Werthaltungen, nach denen Kurt Steindl sein Leben ausgerichtet hat, können Sie im persönlichen Leitbild nachlesen.

"Man kann nur das wirklich gut machen, woran man Freude hat!"

Kurt Steindl



Persönliches Leitbild

Grundsätze:

Erst die Menschen dann die Dinge. Meinem Gegenüber entbiete ich Respekt und Wertschätzung, Geduld und Toleranz.

Die Werte "Selbstbestimmung" und "Freude bereiten" bestimmen mein Tun.

Meine Sprache ist einfach und klar. Aus der Praxis für die Praxis.

Die Vorträge gestalte ich für die Teilnehmer spannend, lustvoll, abwechslungsreich und interessant. Didaktisch klar gegliedert, transparent und leicht verständlich. Der erkennbare Nutzen der Zuhörer hat Vorrang bei der Aufbereitung der Inhalte.

Lebenslanges Lernen ist mein persönliches Credo. Ich bin immer auf dem neuesten Stand.

Ich bin authentisch und unterwerfe mich keinen Modeströmungen.



"Ich sehe es als meine Aufgabe, Menschen zu mehr Lebens- und Arbeitsfreude zu verhelfen."

Kurt Steindl

Kurt Steindl ...

... ist umtriebig und hat ein großes Reservoir an Erfahrungen und Kenntnissen. Seinen Interessen, denen er mit viel Freude und Engagement nachgeht, liegen Begeisterung und Hingabe zugrunde. Wenn er sich einer Sache widmet, dann mit vollem Elan und purer Leidenschaft. Seine Begeisterungsfähigkeit ist ansteckend und motivierend.

Kurt Steindl hat sich in seinem Leben eine ungeheure Menge an Wissen und Erfahrungen angeeignet. Seine Ausflüge in andere Branchen lassen ihn immer wieder staunen und lustvoll lernen. Seine Bibliothek umfasst mittlerweile mehr als 1.500 Bücher, die er alle auch wirklich gelesen hat. Mit "Ganz oder gar nicht!" lässt sich seine Lebenseinstellung auf den Punkt bringen. Ein Mann, der am Ende seines Lebens, viel zu erzählen haben wird.

"Ich wollte nie ein bequemes Leben haben. Ich will aufgebraucht werden. Am Ende meines Daseins will ich mein Bestes gegeben haben!"

Kurt Steindl

Vielflieger Akademischer Trainer Gärtner Manager Konzeptersteller Gourmet Praktiker Restaurantfachmann Hoteltester Weinkenner Hotelberater Leseratte Fotograf Hausbauer Teamleiter Skipper Keynote-Speaker Sinnstifter Singer/Songwriter Suchender Yachteigner Serviceexperte Vater Autor Das alles war und ist Rezeptionist Ehemann KURT STEINDL Hobbykoch Seminarveranstalter Redner Visionär Motivator Gastwirt Gita Beobachter Firmengründer Gitarrist Dozent Lehrer Squashspieler Fußballer Akademischer Tourismusmanager Mentor Koizüchter Optimist Schulabbrecher Kunstliebhaber
Hundebesitzer Master of Business Administration Baumpflanzer Wertungsrichter

"Der Serviceflüsterer"

Kurt Steindl kommt aus einer Gastwirtsfamilie und hat von klein auf diese Branche kennen und lieben gelernt. Als Berater steht er Tophotels und anderen Dienstleistern zur Seite. Das hat ihm den Beinamen"Der Serviceflüsterer" eingebracht.

Er versteht es, wie kein zweiter, die Sicht des Gastes bzw. des Kunden in das Zentrum der Aufmerksamkeit zu stellen. Exzellenter Service und überdurchschnittliche Dienstleistungen sind für ihn die Erfolgsfaktoren der Gegenwart und der Zukunft. Seine Kunden schätzen ihn wegen seiner unkomplizierten Art, die Dinge anzusprechen und neue Erkenntnisse zu vermitteln.

Seine Kunden sind Tophotels, Krankenhäuser, Rehakliniken, Ärzte, Pflegepersonal, Therapeuten, Banken, Heereseinrichtungen, kirchliche Institutionen, Bildungsinstitute und andere Dienstleistungsvereinigungen.



"Steindl ist Praktiker durch und durch!"

forum:tourismusmarketing, Graz

"Wenn es um Hotelsterne geht, dann ist Kurt Steindl in seinem Element. Dieser Mann hat großen Einfluss darauf, ob ein Hotel vier oder fünf Sterne hat!"

ORF



Der Hoteltester

Kurt Steindl ist selbstständiger Redner und Experte für exzellenten Service. Überdurchschnittliche Dienstleistungen sind für den ehemaligen Gastwirt die Grundlage erfolgreicher Marktbehauptung. Deshalb gründete er im Alter von vierzig Jahren eines der erfolgreichsten Weiterbildungsinstitute Österreichs. Seine Firma Gastlichkeit & Co betreut Tophotels und namhafte Kunden im In- und Ausland.

Als "Österreichs oberster Hoteltester" (Tageszeitung Kurier) kennt er die Ansprüche an exzellenten Service ganz genau. Seine Expertise dient als Grundlage für die österreichische Hotelklassifizierung. Seine beruflichen Wurzeln liegen in der Hotellerie & Gastronomie. Als gelernter Restaurantfachmann stieg er innerhalb weniger Jahre ins Management auf. Dort war er mehr als 15 Jahre in leitender Funktion tätig.

Man nennt ihn "den Serviceflüsterer", weil er seine Kompetenz in den Dienst von Serviceunternehmen stellt und dabei neue Wege der Kundenverblüffung und Stammkundenbindung aufzeigt. Er deckt auf, zeigt neue Wege und inspiriert zu exzellenter Servicequalität. Seine Thesen sind oftmals Grundlage für die Neuausrichtung von Unternehmen. Er ist nicht Kritiker, sondern Unterstützer.



"Kurt Steindl ist der renommierteste Hoteltester in Österreich"

Man muss Menschen mögen

Ein Interview mit Kurt Steindl

Kurt Steindl ist der renommierteste Hoteltester in Österreich. Für die Vier- und Fünf-Sterne-Hotellerie führt in der Alpenrepublik kaum ein Weg an ihm und seiner Meinung vorbei. Der 53-Jährige gibt sein Wissen auch als Redner und Trainer weiter.

GASTGEWERBE MAGAZIN: Herr Steindl, Sie sind der gefragteste Hoteltester Österreichs. Wie kommt man in diese Position? Kurt Steindl: Ich stamme aus einer Gastwirt-Familie, habe eine klassische Karriere als Restaurantfachmann begonnen und mich hochgearbeitet bis ins Management führender Hotels. Und dann war ich auch noch Unternehmer und habe eine eigene Wirtschaft geführt. Mit 40 habe ich aber gemerkt: Gastwirt sein ist schön, aber es erfüllt mich noch nicht. Es hat sich dann schnell ergeben, dass ich Trainings und Seminare gemacht habe, und daraus ist auch der Hoteltester entstanden.

Wie viele Tests machen Sie im Jahr?

Restauranttests machen wir zwischen 650 und 700 im Jahr, Hotels so an die 200 im Jahr. Das wird hauptsächlich von meinem Team erledigt, weil ich inzwischen so bekannt bin, dass mich fast jeder zuordnen kann.

Ist alles nur schlimm, was Sie bei den Tests erleben?

Nein, im Gegenteil: Es hat sich in den letzten zehn bis 15 Jahren sehr viel getan. Das ist vor allem dem Internet geschuldet, denn wir hatten im Tourismus noch nie Gäste, die so viel Macht haben wie heute, weil jeder Hotelier und Gastronom Angst hat vor dem Gast, der eine schlechte Bewertung schreibt. Allein dadurch hat es eine sprunghafte Verbesserung gegeben.

Sie haben gesagt, dass eine sprunghafte Veränderung zu spüren war. Ist heute also alles besser?

Nein, nicht alles ist besser. Es war früher auch schon gut. Aber mein Gefühl sagt mir, dass die Hotellerie früher etwas ehrlicher war als heute. Heute erlebt man oft inszenierte Themenparks, wo auf Tradition und Heimatliebe gemacht wird, aber gar keine ist. In Wahrheit geht es nur ums Geld, und der Gast wird nicht als Mensch gesehen, sondern als wandelnder Euroschein.

Wenn Sie Hotels testen, welche Fehler erleben Sie oft?

Sehr oft erleben wir Betriebsblindheit. Da werden Schwachstellen in der Hardware nicht mehr gesehen, nicht mehr wahrgenommen. Wir sind ein guter Helfer, weil wir unvoreingenommen ins Hotel reingehen und auf solche Dinge hinweisen. In der Dienstleistung erleben wir leider oft Gleichgültigkeit. Die Mitarbeiter machen nur ihren Job. Da ist gerade in der Stadt- und Kettenhotellerie einiges im Argen. Da erlebt man nicht immer die Freude, die die Mitarbeiter empfinden sollen, wenn es dem Gast gut geht.

Woran liegt das?

Meist liegt es am Chef, denn der Fisch stinkt vom Kopf her, wie es so schön heißt. Wenn ich ein Gespräch mit einem Hotelchef habe, merke ich manchmal nach einer halben Stunde, ob es ein gutes Hotel ist oder nicht. Da muss ich es gar nicht gesehen haben. So wie er über Gäste und seine Arbeit spricht, reicht aus, um sich ein gutes Bild machen zu können.

Wie wichtig ist in diesem Zusammenhang das Thema Motivation, sowohl die Eigenmotivation des Chefs als auch seiner Mitarbeiter?

Seit 40 Jahren geistert es in unserer Management-Literatur herum, dass wir unsere Mitarbeiter motivieren müssen. Langfristig funktioniert das aber nur, wenn der Mitarbeiter selbst motiviert ist. Jetzt "Chakka" zu schreien und auf den Tisch zu hüpfen, ist Schwachsinn. Geld allein reicht auch nicht, denn die Kicks müssen dann immer größer werden. In Wahrheit ist es wichtig, schon bei der Aufnahme der Mitarbeiter darauf zu achten, dass dieser gerne für andere Menschen da ist. Das muss er mitbringen, das Fachliche kann er schnell lernen. Ich spreche da immer von den "vier M": Man muss Menschen mögen, ohne dem gibt es keine gute Dienstleistung. Leider wird heute mehr auf die fachliche Qualifikation geachtet. Dabei sind junge Menschen heute sogar bereit, weniger Verdienst in Kauf zu nehmen, wenn die Arbeit Spaß macht und anregend ist. Dazu gehören beispielsweise auch eine gute Philosophie im Unternehmen und gelebte Werte.

Das ist Teil Ihrer Beratung?

Das ist einer der Hauptansätze, Unternehmen auf dem Weg zur sinn- und werteorientierten Unternehmensführung zu begleiten.

... weil das in Hotellerie und Gastronomie fehlt?

Das fehlt in der gesamten Wirtschaft. Für einen nachhaltigen Unternehmenserfolg sind solche Dinge aber unverzichtbar. Die Menschen sind heute nicht mehr bereit, irgendeinen belanglosen Job abzuarbeiten, sondern sie wollen auch, dass das, was sie tun, Sinn ergibt.

Wie wichtig sind aus Ihrer Sicht externe, verdeckte Tests?

Die sind extrem wichtig. Ein Unternehmensberater verschlingt viel Geld. Ein Hoteltest kostet etwa 1500 Euro und danach hat man fast eine gleichwertige Expertise, mit der man arbeiten kann. Viele Hoteliers und Gastronomen sind nicht nur betriebsblind, sondern haben tatsächlich auch ein verzerrtes Selbstbild. Wir stellen die Sicht des Gastes dar. Die Informationen, die man dadurch bekommt, erzielt man durch interne Audits auf keinen Fall. Unsere Analysen sind ein erstklassiges Qualitätsmanagement.

Wann fühlen Sie sich in einem Hotel richtig wohl?

Ich fühle mich wohl, wenn der Chef so richtig Gastgeber ist. Wenn man merkt, dass die Mitarbeiter Freude daran haben, Freude zu bereiten. Wenn eine hohe Emotionalität herrscht und ich als Mensch wahrgenommen werde. Auf den Punkt gebracht: Wenn das Haus mir vermittelt "Wir haben ein aufrichtiges Interesse am Wohl des Gastes", sehe ich auch gerne über Kleinigkeiten bei der Hardware oder der Dienstleistung hinweg.







Der Fotograf

Die Fotografie hat sein Weltbild bestärkt. "Das Schöne sehen" lautet seine Devise. Das Gute in den Vordergrund stellen. Die Stärken betonen und die Talente fördern.

Der passionierte Amateur-Fotograf ("Amateur" kommt vom lateinischen "amare", das bedeutet "lieben") streift mit seiner Leica durch Hotels, Städte und Landschaften, immer auf der Suche nach besonderen Dienstleistungen und positiven Emotionen. Mit wachen Augen sieht er Details, die anderen oft verborgen bleiben. Er ist ein genauer Beobachter und fängt mit seiner Kamera magische Momente ein.









Sinn und Werte im Unternehmen

Für Kurt Steindl bedeutet exzellente Dienstleistung, dass diese nicht nur dem Kunden gegenüber erbracht wird, sondern auch im Team. Schließlich ist die Küche Kunde vom Service, die Rezeption Kunde der Etage, der Verkäufer Kunde im Lager, die Führung ist Kunde der Mitarbeiter, ...

"Wir erfüllen unser Dasein mit Sinn, indem wir Werte verwirklichen." Viktor E. Frankl

Kurt Steindl ist überzeugt, dass es Unternehmen ohne erlebbare Werthaltungen in Zukunft immer schwerer haben werden, engagierte Mitarbeiter zu finden und vor allem halten zu können.

Kurt Steindl hat sich intensiv mit dem Thema Sinn auseinandergesetzt und gilt als Experte für sinn- und wertorientierte Unternehmensführung. Für ihn ist die Motivation der Mitarbeiter an die tatsächlichen Werthaltungen der Beteiligten gekoppelt. Er berät Firmen bei der Klärung der Unternehmenswerte und begleitet die strategische Umsetzung.

"Junge Mitarbeiter sind heutzutage sogar bereit, weniger Verdienst in Kauf zu nehmen, wenn sie die Arbeit als sinn- und wertvoll erleben!"

Kurt Steindl



Ausgezeichnete Gastlichkeit

Mit seinem Unternehmen Gastlichkeit & Co holt Kurt Steindl die besten Gastgeber vor den Vorhang und zeichnet aufrichtig gelebte Gastfreundlichkeit aus.

Eine besonders herzliche Unternehmensführung, ein aufrichtiges Interesse am Wohlergehen des Gastes, ein ehrliches Bemühen, dem Gast einen besonders angenehmen Aufenthalt zu bereiten, ... aber auch spürbare Betroffenheit im Beschwerdefall mit einer besonders angenehmen Reaktion, sind geeignete Voraussetzungen für die Auszeichnung. Auch eindeutig erkennbare Arbeitsfreude und die Fähigkeit, dem Gast ein Lächeln ins Gesicht zu zaubern.

Unternehmen verleiht er die große Metalltafel für die Wand und verdienstvolle Mitarbeiter erhalten einen Anstecker fürs Revers.







"Ausgezeichnete Gastlichkeit"

7 Jahre nebenber		7 Jahre nebenberu	flicher	L	Büroteich		250 verschiedene	
an der Universität		Lehrer an einer Tourismusschule		3 Abschlüsse an der Universität		Wein	Weinpositionen im Keller und Klimaschrank	
2 Büros	35 Jahr in und f Gastron Hoteller	ür die omie &	5 + 2 Fotoappa Videokar		40 Ja Gitarr 22 Län	rist	1.500 41 Bücher Schuhgröße	
36 Tonspure Podcastst	5 Jahre elbstständige edner & Coa	4.000 bereist bis heute 10 Jah Hotel- und Tanzmuch Restauranttestungen Seit 1992 Skipper &			Tanzmusiker 92 Skipper &			
7 Jahre selbstständiger Gastwirt			/ (dieiler			des Küstenpatentes nseeyachten		
Firmenwagen		5 Kois	100.0	00 S	uchergebnis	se bzw.	Referenzkunden	
2 Firmen-Pedelacs				inträge bei (70 cr		72 kg Körpergewicht		
Seit 1990 verheiratet mit Ines		60.000 km pro Jah im Auto ur	r	btische g	Körperg Drumset		9 & 2 Gitarren & Ukulelen	

Kurt Steindl in Zahlen

Die Zahlen eines Unternehmens sind immer aussagekräftig.

Für eine Person vielleicht etwas ungewöhnlich, aber doch ganz interessant.



Kontakt:

Büro Kurt Steindl Im Weideland 8 A-4060 Leonding

Tel.: +43 732 772267

Fax: +43 732 772267 50

E-Mail: office@kurtsteindl.com Web: www.kurtsteindl.com

