



Teamkommunikation meistern: Mit Moderation, Workshops, Übungen und Tools zur Konfliktprävention

Wir haben die wirkungsvollsten Prinzipien, Übungen und Tools aus unserer Arbeit mit Hotelteams kompakt aufbereitet, damit Sie Teamkommunikation sofort stärken, Konflikte vorbeugen und das Gästerlebnis spürbar verbessern.

1-Minuten-Check: Wo stehen wir?

- ☐ Wir führen zu Beginn jeder Schicht einen 5–10-Minuten-Check-in durch.
- ☐ Übergaben passieren mit klaren Vorlagen (keine losen Notizen oder Chat-Fragmente).
- ☐ Jede Aufgabe hat eine:n Verantwortliche:n, eine Priorität und eine Deadline.
- ☐ Es gibt eine Team-Charta mit vereinbarten Kommunikationsregeln.
- ☐ Wir nutzen ein visuelles Board (z. B. Kanban) für Transparenz.
- ☐ Konflikte werden früh adressiert – mit klaren Eskalationspfaden.

Moderations-Toolkit für starke Meetings

So moderieren wir effizient – ob Daily, Übergabe oder Wochen-Review:

- Ziel klären: Was ist am Ende anders? Eine Agenda mit Timeboxes festlegen.
- Rollen benennen: Moderation, Timekeeper, Protokoll.
- Rundenprinzip: Jede Stimme zählt – kurz, konkret, respektvoll.
- Parking Lot: Alles Wichtige, das nicht zur Agenda gehört, parken und terminieren.
- Abschluss: Entscheidungen, Verantwortliche, Termine, nächste Schritte im Protokoll festhalten.

Nützliche Moderationssätze:

- „Lasst uns eine Runde machen: Was braucht ihr heute, um gut zu starten?“
- „Ich höre zwei Perspektiven. Fassen wir zusammen, worüber wir einig sind – und was wir testen wollen.“
- „Das ist wichtig, passt aber nicht in den Slot. Ich parke das und schlage einen Termin vor.“

Schicht-Check-in: Mini-Agenda (5–10 Minuten)

- Rückblick: Offene Punkte von gestern (max. 2 Minuten)
- Ausblick: Belegung, Events, VIPs, Engpässe (max. 4 Minuten)
- Verteilung: Wer übernimmt was, bis wann? (max. 3 Minuten)

Fragen, die funktionieren:

- „Gibt es Risiken für Verzögerungen heute?“
- „Welche 3 Aufgaben haben höchste Priorität?“

Vorlage für die Schichtübergabe (Pflichtfelder): Zimmer/Objekt, Anliegen, Priorität (hoch/mittel/niedrig), Zuständige:r, Zeitstempel, nächster Schritt, Kommentar.

Team-Charta: Die 8 goldenen Regeln

- Wir sprechen Probleme früh an – respektvoll, lösungsorientiert, ohne Schuldzuweisung.
- Wir nutzen Ich-Botschaften und konkrete Beobachtungen statt Annahmen.
- Wir entscheiden transparent: Wer entscheidet, auf welcher Basis, bis wann.
- Wir definieren Kommunikationskanäle: App für Übergaben, Telefon für Akutes, Chat für Info.
- Wir dokumentieren kurz und klar – ein Ort, eine Wahrheit.
- Wir respektieren Timeboxes und kommen pünktlich.
- Wir haben einen 3-Stufen-Eskalationspfad (direkt klären, Mediationsgespräch, Leitung).
- Wir feiern Erfolge und schließen Loops: Rückmeldung, wenn etwas erledigt ist.

Rollenspiele: Konflikte üben, bevor sie eskalieren

30-Minuten-Format: 10 Min Rollenspiel, 10 Min Feedback, 10 Min Wiederholung.

- Überbuchung am Abend: Front Office und Reservierung klären Lösung für Gast und Team.
- Housekeeping-Verzug: Koordination zwischen Etage und Rezeption bei Früh-Check-ins.
- Beschwerde über Lärm: Aktives Zuhören, Empathie, Kompensation, Follow-up.

Feedbackleitfaden: Was lief gut? Was war unklar? Welche Formulierung testen wir beim nächsten Mal?

Visuelle Steuerung: Unser Kanban-Setup

- Spalten: Eingang – In Arbeit – Warten – Erledigt
- WIP-Limits: Nicht mehr Aufgaben beginnen, als sinnvoll bearbeitet werden können.
- Definition of Done: „Erledigt“ nur, wenn dokumentiert und rückgemeldet.
- Täglicher Blick: Board in jedem Check-in aktualisieren; Blocker markieren.

Pro-Tipp: Verknüpfen Sie das Board mit Ihrer Schichtübergabe-App – so sinken Übergabefehler und Reaktionszeiten.

Standardisierte Vorlagen: Weniger Reibung, mehr Tempo

- Schichtübergabe-Notiz: Pflichtfelder, klare Prioritäten.
- Gäste-Feedback-Form: Kategorie, Schweregrad, Reaktionszeit, Verantwortliche:r.
- Incident-Report: Was, wann, wer, Ursache, Maßnahme, Prävention.

Prinzip: so kurz wie möglich, so klar wie nötig – eine Vorlage pro Prozess, teamweit gleich genutzt.

Konfliktprävention in 5 Schritten

1. Früh erkennen: Abweichungen, Missverständnisse, Stimmung im Team sichtbar machen.
2. Kurz klären: 1:1? Gespräch mit Ich-Botschaften („Ich habe beobachtet... ich brauche...“).
3. Moderieren: Bei Bedarf neutrale Moderation hinzuziehen.
4. Entscheiden: Konkrete Vereinbarungen mit Termin und Verantwortlichen.
5. Nachhalten: In 7 Tagen prüfen – wirkt die Lösung?

Mini-Formel (GFK): Beobachtung – Gefühl – Bedürfnis – Bitte.

Rituale und Kennzahlen

- Daily (10 Min): Status, Blocker, Prioritäten.
- Weekly Retro (30 Min): Was lief gut? Was lernen wir? Was ändern wir?
- Kennzahlen: Anzahl Übergabefehler, mittlere Reaktionszeit, offene Tickets >48h, Gästezufriedenheit.

30-Tage-Plan für schnelle Ergebnisse

- Woche 1: Kick-off, Team-Charta, Check-in einführen.
- Woche 2: Kanban-Board + Übergabe-App aufsetzen; Vorlagen testen.
- Woche 3: Rollenspiele durchführen; Kennzahlen live nehmen.
- Woche 4: Review, Engpässe lösen, Standards finalisieren, feiern.

So setzen wir es im Hotelalltag um

In den B&K Hotels in Vlotho kombinieren wir moderierte Workshops, Schicht-Check-ins, Rollenspiele und klare Team-Charta-Regeln mit Kanban-Boards, Schichtübergabe-App und standardisierten Vorlagen. Ergebnis: weniger Übergabefehler, schnellere Reaktionen und ein verlässlich positives Gästelerlebnis – vom Check-in bis zum letzten Espresso. Genau diese Bausteine können Sie mit dieser Checkliste übernehmen.

Jetzt anwenden – und dranbleiben

- Drucken Sie diese Checkliste aus und hängen Sie sie im Teamraum aus.
- Planen Sie heute das erste 10?Minuten-Check-in.
- Wählen Sie eine Vorlage aus und setzen Sie sie teamweit ein.
- Starten Sie ein kleines Kanban-Board – digital oder analog – und nutzen Sie es täglich.

Kostenlose Vorlagen sichern: Tragen Sie Ihre E-Mail ein und erhalten Sie unsere editierbaren Vorlagen (Schichtübergabe, Team-Charta, Kanban-Board-Template) als Bonus.

Fragen oder Unterstützung gewünscht? Wir helfen gern bei Moderation, Workshop-Design und Tool-Setup.

Website: bk-hotels.de

Standort: Vlotho

