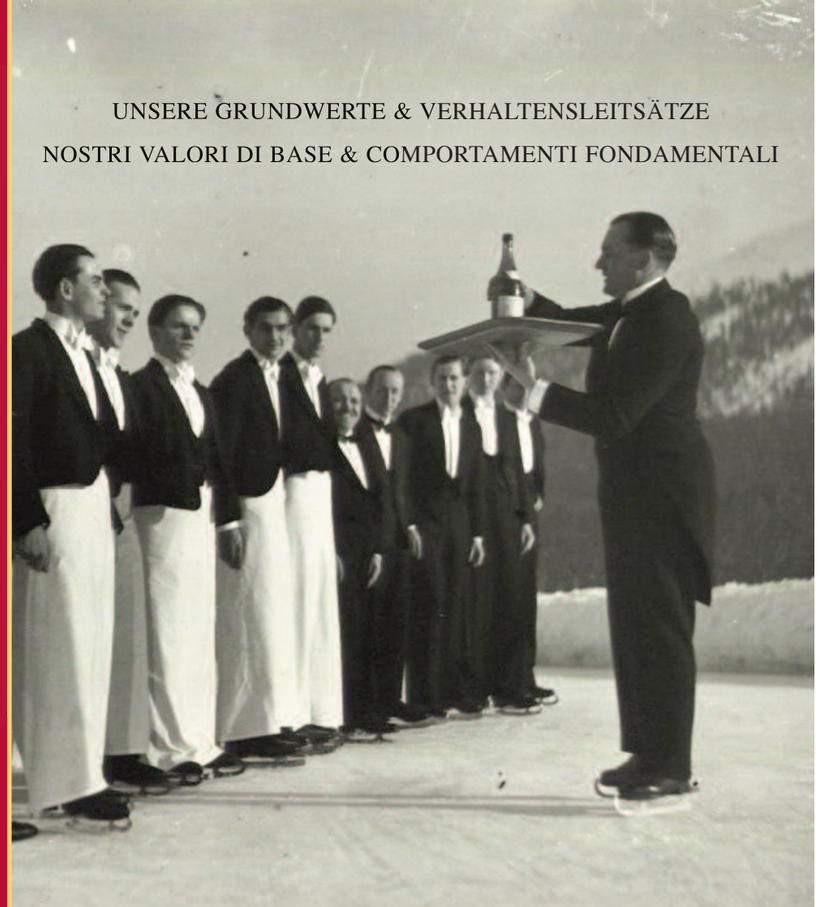
BADRUTT'S PALACE
ST. MORITZ SWITZERLAND

BADRUTT'S WORLD

UNSERE GRUNDWERTE & VERHALTENSLEITSÄTZE
NOSTRI VALORI DI BASE & COMPORTAMENTI FONDAMENTALI



V E R H A L T E N S L E I T S Ä T Z E

1. Bei Begrüssung und Verabschiedung gehen wir auf unsere Gäste zu und nennen sie – wenn immer möglich – beim Namen.

2. Wir begegnen unseren Gästen warmherzig und mit Respekt. Ihre Privatsphäre respektieren wir mit Diskretion.

3. Der Dringlichkeit unseres Services sind wir uns bewusst. Aufträge und Wünsche unserer Gäste erledigen wir umgehend und informieren sie nach deren Erledigung.

4. Ehrlichkeit und Offenheit wird im Badrutt's Palace Hotel gelebt.

5. Jeder Mitarbeitende kennt seine Arbeit und weiss, was von ihm erwartet wird. Jeder neue Mitarbeitende durchläuft ein Trainings-Programm (Einführungs-Programm).

6. Die Badrutt's Palace Hotel Grundwerte sind jedem Mitarbeitenden bekannt.

7. Wir sind ein Team von Botschaftern, die das Badrutt's Palace Hotel nach aussen wie auch nach innen durch positive Äusserungen vertreten und durch ein gepflegtes und selbstbewusstes Auftreten verkörpern.

8. Über Angebote im Badrutt's Palace Hotel wie auch über die täglichen Anlässe sind wir informiert und wissen Bescheid.

9. Unerfüllten Gästeerwartungen (Beanstandungen) nehmen wir uns persönlich an. Unsere Gäste verlassen das Badrutt's Palace Hotel nie unzufrieden.

10. Zu unserem Verhalten gehört das warmherzige Lächeln wie auch gewinnende Worte wie «ja gerne», «ich freue mich», «selbstverständlich».

11. Sicherheit hat oberste Wichtigkeit. Wir kennen die Massnahmen, die bei Gefahr einzuleiten sind und befolgen die Sicherheitsvorschriften.

12. Mit Material und Einrichtungen des Badrutt's Palace Hotel gehen wir sorgfältig um. Mängel melden wir sofort mittels einer Schadensmeldung.

13. Jeder Mitarbeitende auf allen Stufen weiss, dass er nur zufrieden sein wird, wenn das Team als Ganzes Erfolg hat. Jeder unterstützt deshalb jeden.

14. Wir verhalten uns ökonomisch und ökologisch richtig, d.h. wir sparen nicht-erneuerbare Ressourcen wie Erdöl, Wasser und Strom; wir sind vorbildlich im Separieren von wiederverwertbaren Abfällen.

U N S E R E G R U N D W E R T E

Wir sehen die Träume unserer Gäste voraus. Sie sind der Mittelpunkt unseres Tuns und Handelns.

Der Verantwortung unseren Gästen gegenüber sind wir uns bewusst und handeln deshalb diskret, warmherzig und feinfühlig.

Unser partizipativer Führungstil setzt Kommunikation, Gerechtigkeit, Ehrlichkeit und Anerkennung voraus.

Wir verlangen Unternehmergeist und die Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen.

Durch Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeitenden wollen wir ausserordentliche Leistungen erreichen.

Wir fördern die persönliche Entfaltung und unterstützen den Teamgeist jeder Abteilung.

Wir achten die Umwelt und pflegen eine gesunde Partnerschaft mit Lieferanten, Behörden und der Öffentlichkeit.

Hans Wiedemann
Managing Director

I NOSTRI VALORI DI BASE

Anticipiamo i desideri dei nostri clienti che sono al centro della nostra attività.

Consapevoli di avere delle responsabilità verso I clienti, adottiamo un atteggiamento cordiale, discreto e sensibile.

Il nostro coinvolgente stile di guida colloca al primo posto la comunicazione, la giustizia, la sincerità e l'apprezzamento.

Richiediamo uno spirito imprenditoriale e la volontà di assumersi la responsabilità.

Raggiungiamo prestazioni eccellenti grazie alla formazione e all'aggiornamento dei nostri collaboratori.

Promuoviamo la crescita personale e sosteniamo, in ogni reparto, lo spirito di gruppo.

Manteniamo rapporti corretti e cordiali con i fornitori, le autorità e il pubblico e rispettiamo l'ambiente.

Hans Wiedemann
Managing Director

COMPORTAMENTI FONDAMENTALI

1. Durante il benvenuto ed il commiato ci rivolgiamo agli ospiti, chiamandoli con il loro cognome ogni qualvolta sia possibile.

2. Accogliamo gli ospiti in maniera calorosa e con rispetto. Rispettiamo la sua sfera privata con discrezione.

3. Siamo consapevoli dell'importanza di un servizio celere. Cerchiamo di esaudire subito le richieste ed i desideri dei nostri ospiti e li informiamo alla fine della loro esecuzione.

4. Nel Badrutt's Palace Hotel si convive con onestà e franchezza.

5. Ogni collaboratore conosce il proprio lavoro e sa quali sono le aspettative nei suoi confronti. Ogni nuovo collaboratore segue il nostro programma introduttivo di formazione.

6. I valori di base dei Badrutt's Palace Hotel sono noti ad ogni collaboratore.

7. Grazie ad un atteggiamento positivo e un aspetto curato e consapevole, personifichiamo i valori e lo stile del Badrutt's Palace Hotel sia all'interno sia all'esterno.

8. Tutto lo staff è al corrente delle offerte del Badrutt's Palace Hotel ed degli eventi giornalieri.

9. Ci facciamo personalmente carico di eventuali inadempienze nei confronti degli ospiti (reclami). I nostri ospiti non lasciano mai il Badrutt's Palace Hotel insoddisfatti.

10. Accogliamo gli ospiti con un caldo sorriso e cortesia dicendo le vincenti parole come «si, volentieri», «sarei lieto», «ma certo».

11. La sicurezza è prioritaria al Badrutt's Palace Hotel. Osserviamo scrupolosamente le norme di sicurezza e siamo a conoscenza delle misure di prevenzione da attuare in caso di pericolo.

12. Trattiamo con cura il materiale, le attrezzature e gli arredi del Badrutt's Palace Hotel. I guasti vengono resi subito noti mediante una notifica di danno.

13. Ogni collaboratore del Badrutt's Palace Hotel, di qualsiasi grado, è consapevole del fatto che potrà essere soddisfatto solo se l'intero team raggiunge il successo. Per questo motivo ognuno è di sostegno all'altro.

14. Al Badrutt's Palace rispettiamo l'ambiente e la natura: usiamo con parsimonia sostanze non-rinnovabili come petrolio, acqua ed elettricità ma siamo esemplari nel separare i rifiuti riciclabili (es: carta, vetro, alluminio ed acciaio, plastica, etc).

GUIDING PRINCIPLES ON BEHAVIOUR

1. When welcoming or saying good-bye to our guests, we approach them and – whenever possible – address them by name.

2. We behave towards our guests in a warm-hearted and respectful manner. Their private sphere is treated with respect and discretion.

3. We are aware of the urgency of our service. We carry out our guests' requests and wishes without delay and inform them upon their completion.

4. Honesty and openness are principles we live by at Badrutt's Palace Hotel.

5. Each employee is fully familiar with their job and knows what is expected of them. Each new employee undergoes a training programme (introductory programme).

6. The key values of Badrutt's Palace Hotel are known to each employee.

7. We are a team of ambassadors who represent Badrutt's Palace Hotel to the outside world as well as to the inside. Through positive comments and through a well-groomed and confident appearance.

8. We stay continuously updated on offers available at Badrutt's Palace Hotel as well as on any daily events.

9. We take unfulfilled guest expectations (complaints) personally. Our guests never leave Badrutt's Palace Hotel unsatisfied.

10. Our behaviour includes a warm smile as well as winning words such as "yes, with pleasure", "I would be delighted", "yes, of course".

11. Safety is of the utmost importance. We are familiar with the measures to be taken in case of danger and comply with the safety regulations.

12. We treat equipment and furnishings at Badrutt's Palace Hotel with care and report defects immediately by means of a damage report.

13. Each and every Badrutt's employee knows that they will only be satisfied if the team as a whole is successful. Therefore, we all support one another.

14. We behave in an economically and ecologically correct manner, that is to say we save non-renewable resources such as oil, water and electricity; we are exemplary in separating recyclable waste.

OUR CORE VALUES

We anticipate our guests' dreams in advance. They are the central focus of our actions.

We are aware of our responsibility towards our guests and therefore act discreetly, warm-heartedly and sensitively.

Our participative management style calls for communication, justice, honesty and recognition.

We demand entrepreneurial spirit and the willingness to accept responsibility.

Through the provision of basic and advanced training for our employees, we help them achieve extraordinary performances.

We encourage personal growth and support team spirit in every department.

We respect the environment and foster a healthy partnership with suppliers, authorities and the public.

Hans Wiedemann
Managing Director

BADRUTT'S PALACE

ST. MORITZ SWITZERLAND

Badrutt's Palace Hotel, Via Serlas 27, 7500 St. Moritz, Switzerland
Telephone: +41 (0)81 837 1000, Fax: +41 (0)81 837 2999, Reservations: +41 (0)81 837 1100
reservations@badruttspalace.com, www.badruttspalace.com

Swiss Deluxe Hotels

THE LEADING HOTELS OF THE WORLD

swiss historic hotels

Nobleman DeLuxe.com 17'000 02.2012