



BADRUTT'S PALACE
S T. M O R I T Z S W I T Z E R L A N D

BADRUTT'S WORLD

Verhaltensleitsätze

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 oder innert 30 Minuten.
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 Botschafter, die das Badrutt's Palace 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 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 würde mich freuen, „aber sicher“.
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 gehen wir sorgfältig um. Mängel melden wir sofort mittels einer Schadenmeldung.
13. Jeder Badrutt's 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 wiederwertbaren Abfällen.

Badrutt's Palace Hotel, Via Serlas 27, 7500 St. Moritz, Switzerland

Telephone: +41 (0)81 837 1000, Telefax +41 (0)81 837 2999, Reservations +41 (0)81 837 1100
reservations@badruttspalace.com, www.badruttspalace.com





Unsere Grundwerte

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 Führungsstil 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.

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



A member of
*The Leading Hotels
of the World*

swiss
historic
hotels