



# RECOGNISED BY EFQM - 3 STAR RATING

Auszeichnung im Hotel Bad Bubendorf am 14. Mai 2024



OUTSTANDING ORGANISATION



**Balance Familie**

Is Recognised as  
a 3-star organisation using  
the EFQM Model

May 2024

Russell Longmuir  
CEO, EFQM

EFQM 2024  
This certificate is valid for 3 years.





# BALANCE

# LEADERSHIP TEAM MEETING

# 05\_2024

Bad Bubendorf, 14. Mai 2024



- 1) Aufbau & Ablauf Organisation (Organigramm & Prozesslandkarte)
- 2) Erste Schritte bei der Umsetzung der EFQM Assessment Erkenntnisse
- 3) Zahlenvergleich März + April 2024, Erfolge und Herausforderungen
- 4) EFQM Anerkennung for Excellence 3\* Übergabe Zertifikat
- 5) Gemeinsames Abendessen / Feiern in der Osteria Tre > Tavolata 😊

# ONE PAGE STRATEGY

NORDSTERN  
Langfristige Ziele

USP

Flugbahnen  
Mittelfristige Ziele

Output / **KPIs**

MISSION

Credo: «Unsere Gäste gehen glücklich»

WERTE

engagiert | verantwortlich | sinngebend

VISION

Die Balance Familie ist im CH Markt als einzigartiges, attraktives und familiengeführtes Hotelunternehmen mit über 10 Standorten an ausgezeichneten Lagen, anerkannt und etabliert. Diesen Erfolg verdanken wir den fähigsten und intern entwickelten Fachkräften, die sich auf allen Ebenen engagiert, sinngebend und verantwortlich für unsere Gäste und Mitarbeitende einsetzen.

das Gute leben

FOKUS

Positionierung der Dachmarke und des Brands Balance Familie  
Hervorragende Preis-Leistung  
Positionierung des Hauses  
Einzigartige, lokale Position

- Online Marketing & Website
- Social Media, Content-Entwicklung
- Revenue-Management
- Preis- & Angebots-Harmonisierung F&B (Qualität, Innovation, Ja-Philosophie)
- Lokaler USP eines jeden Betriebes

Gewinn-Optimierung  
Rentabilität, Verkauf

Online Marketing,  
Beherbergung / Umsatz  
Verkaufte Gutscheine

Einkauf-Kosten-Prozess  
Tiefe Entstehungskosten  
Aktionen planen  
Renditen Wein / Küche

DNA, Experience, Pflege

HERZ

Einzigartiges Erlebnis / Feeling für jedes Gäste-Segment  
Herzlicher, familiärer Service durch persönliche und individuelle, Betreuung & Verkauf

- Einzigartige Erlebniswelten mit DNA verknüpft
- Unvergessliche Anlässe
- Leadership-Academy / home grown
- Recruiting und Einführung

(Gäste-)Nutzen-Optimierung  
Umsätze, Attraktivität

Gäste Ja-Philosophie  
Qualität  
Gästezufriedenheit  
Umsatz

Führungskräfte  
C-Level

MA-Ebene  
Selektions-Prozess  
Gespürte Herzlichkeit  
MA-Zufriedenheit

Kontakt-Optimierung  
Beziehungs-Management, Verkauf

Hohe Transparenz durch Reporting, KPIs, Cash-Flow

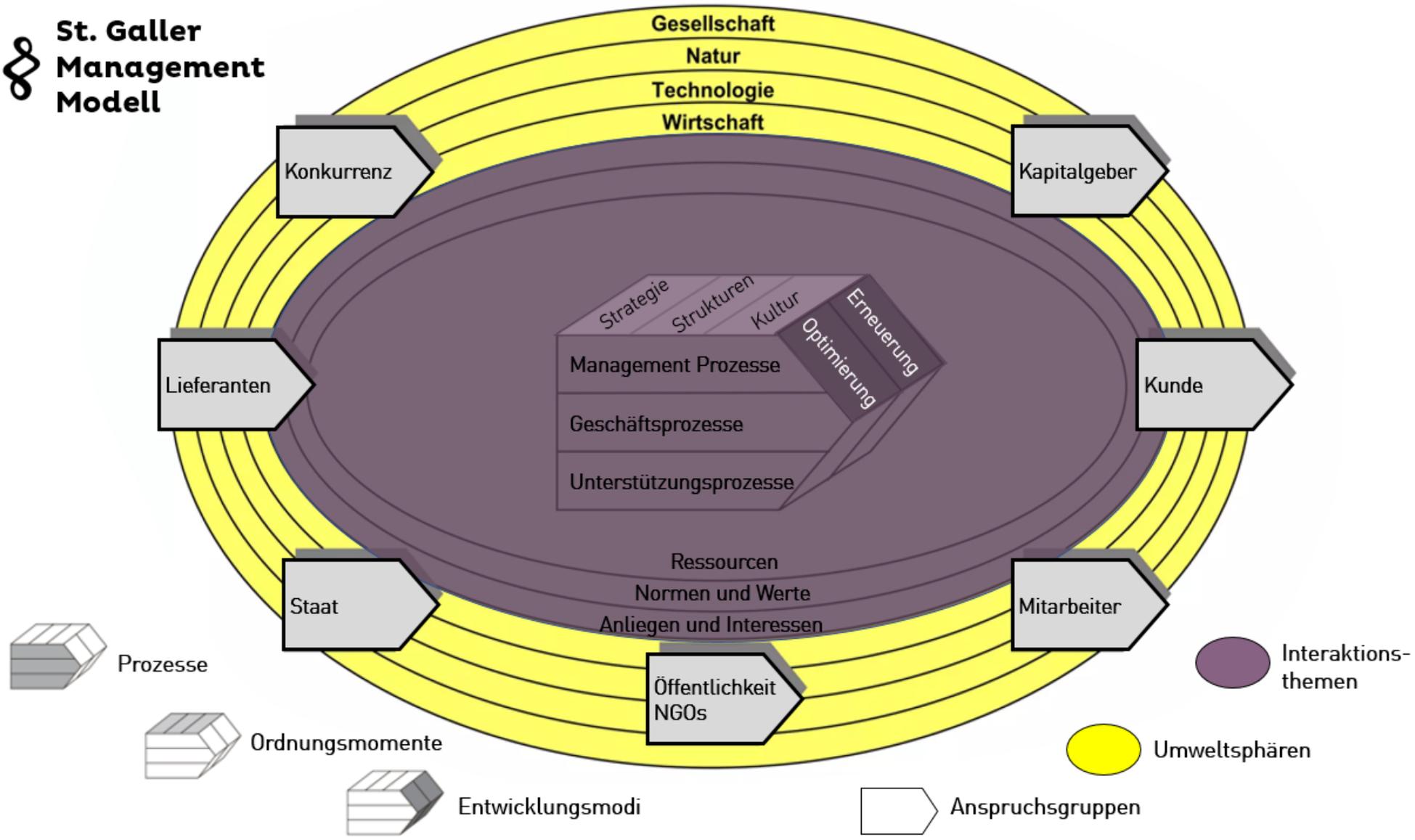
- Schlanke Reporting-Struktur
- Temperatur-Messung auf allen Ebenen  
Gäste / MA / Finanzen / Prozesse

Prozess-Optimierung

Ordnung  
Transparenz  
Vertrauensgrundlagen  
EBITDA, GOI

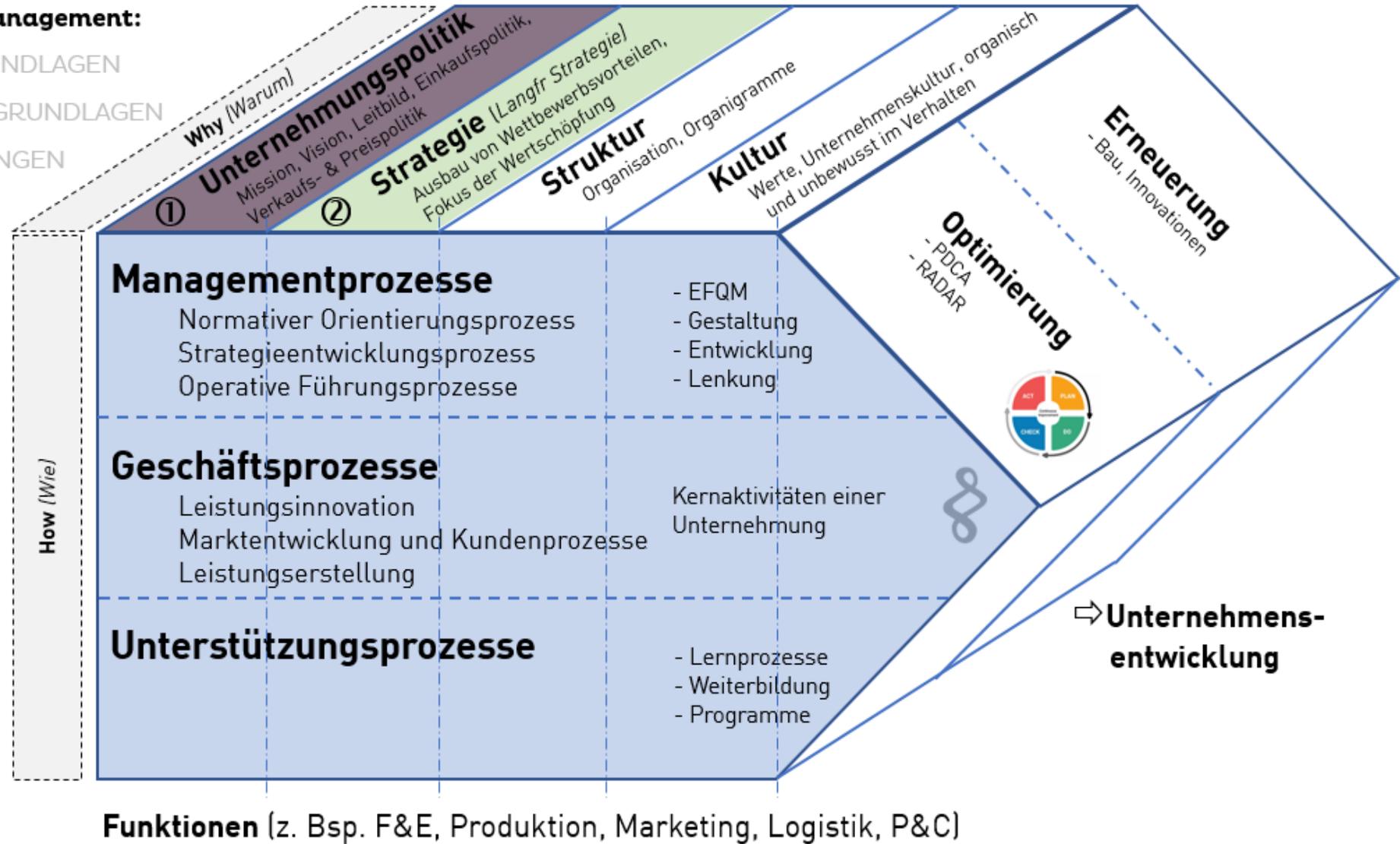


**St. Galler  
Management  
Modell**



### DREI Ebenen des Management:

- ① **NORMATIVE GRUNDLAGEN**
- ② **STRATEGISCHE GRUNDLAGEN**
- ③ **SERVICE LEISTUNGEN**

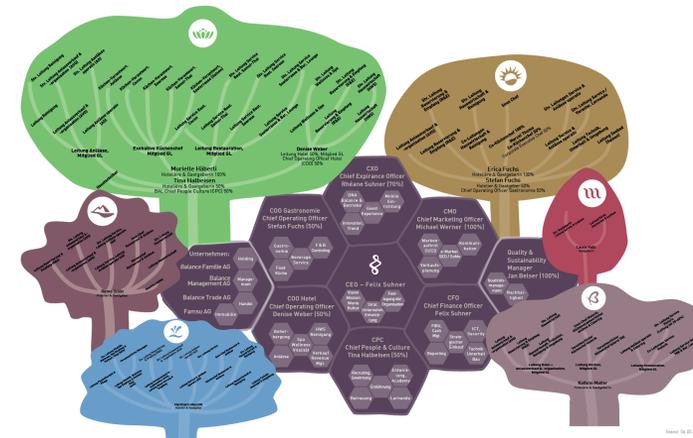




ID	Prozesse / Teilprozesse
<b>00</b>	<b>Unternehmungen</b>
00.01	Balance Familie AG
00.02	Balance Familie Management AG
00.03	Balance Trade AG
00.04	Famsu AG
<b>01</b>	<b>CEO</b>
01.01	Vision, Mission, Werte, Kultur
01.02	Strategische Unternehmensentwicklung
01.03	Festlegung der Organisation
<b>02</b>	<b>CFO</b>
02.01	FIBU, Cash Management (Kred., Deb., Abschlüsse)
02.02	Reporting
02.03	Strategischer Einkauf
02.04	ICT, Security
02.05	Technik & Unterhalt
<b>03</b>	<b>CPC</b>
03.01	Gewinnung / Recruiting
03.02	Betreuung
03.03	Entlohnung
03.04	Entwicklung / Academy
03.05	Lernende
<b>04</b>	<b>CXO</b>
04.01	DNA Balance & DNA Betriebe
04.02	Entwicklung, Innovationen, Trend (KVP)
04.03	Guest Experience (Innen- und Aussenräume)
04.04	Mobile Einrichtungen, Deko & Style

<b>05</b>	<b>CMO</b>
05.01	Markenauftritt CI/CD
05.02	Verkaufsplanung
05.03	E-Marketing (SEO, Social Media, Webseiten)
05.04	Kommunikation intern & extern
<b>06</b>	<b>COO Hotel</b>
06.01	Beherbergung
06.02	Anlässe
06.03	Wellness, Spa, Vitalität
06.04	HWS, Reinigung
06.05	Verkauf, Revenue Management
<b>07</b>	<b>COO Gastronomie</b>
07.01	Gastronomie (Angebotsgestaltung, Konzepte)
07.02	Food, Küche (Produktion)
07.03	Beverage, Service
07.04	F&B Controlling
<b>08</b>	<b>Qualitätsmanagement &amp; Sustainability</b>
08.01	Qualitätsmanagement (EFQM, interne Audits)
08.02	Nachhaltigkeit

AUFBAU & ABLAUF ORGANISATION



(Organisation)  
(Struktur)

(Prozesse)

- Aufbau- und Ablauforganisation

↳ Teilprozess (Prozess)

Ablauf  
⋮

Vorgabe-  
dokumente (Hilfsmittel)

· Vorlage  
· Ordner

· RACI

Projekt

ständig wiederkehrende  
Abläufe

↳ Aufgabenplanung (Matrix)  
Stellenbeschreibung

Vorlage  
täglich / wöchentlich /  
monatlich / Q1 / Jahr

Mit der neuen Darstellung der Ablauforganisation können die Prozesse / Teilprozesse wunderbar der Verantwortlichkeit der Waben zugeordnet werden.

Wir erarbeiten die folgenden Dokumente:

- **Prozess / Teilprozesse**

- **Zuordnung der Vorgabedokumente** zu den Prozessen / Teilprozessen (analog Gewinnung/Recruiting)

- **RACI** findet Verwendung für Projekte und ständig wiederkehrende Abläufe (zb. Speisekartenwechsel, Offeinweinkarte)

- **Aufgabenplanungen** werden mit den BL / Stv. ausgearbeitet, um eine möglichst gute, schnelle Übersicht über die Stelle und deren Beziehungen zu erhalten.

- die **Stellenbeschreibungen** bilden nach wie vor die Grundlage für die Stellenausschreibung

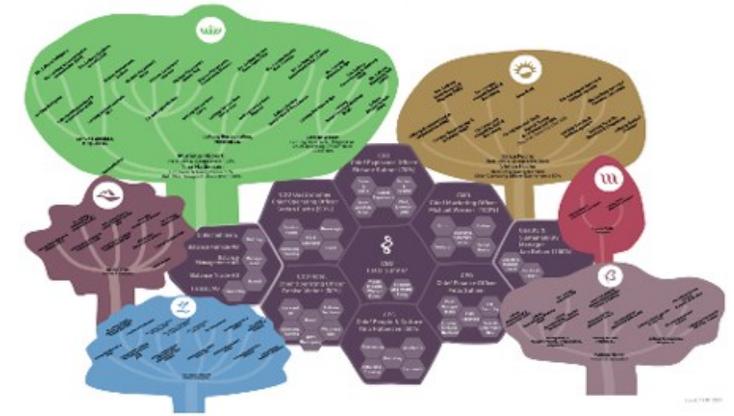


# PROZESSE BALANCE FAMILIE

Übersicht der Prozessstrukturen



## AUFBAU & ABLAUF ORGANISATION



**A: TEIL-Prozesse:** → Definiert die zu verantwortenden Aufgaben (Prozesse) „Normative & Strategische Vorgaben“  
 Bsp.: 11.03-001 Teilprozess\_Recruiting P&C

**B: Vorgabedokumente Balance:** → Klassische Vorgaben aus der Balance Familie als Ergänzung zum Prozess / Teilprozess.  
 zb. Vertragsantrag, Probezeitgespräch etc.

RACI: → Es gibt Aufgaben (wiederkehrend), welche mit einer RACI geregelt werden. (Projektabläufe usw.)

### Die vereinfachte Prozessdarstellung

Wie genau ein Prozess abläuft, lässt sich auch ganz einfach darstellen.

Möchte man z.B. Spaghetti mit Tomatensoße zum Abendessen zubereiten, dann muss man zuerst die rohen Zutaten einkaufen oder zusammensuchen, die man für das Gericht braucht = Eingabe. Anschließend werden die Zutaten zubereitet bzw. gekocht = Aktivität. Zum Schluss hat man dann das fertige Gericht = Ergebnis des kompletten Prozesses.



Eine Aktivität (das Kochen) verwandelt also die Eingabe (rohe Zutaten) in das Ergebnis (fertiges Gericht).

### RACI Matrix, BAL Vorlagen Übersicht

Verantwortlichkeits-Matrix

R = Responsible (Wer ist für die Aufgabe verantwortlich)  
A = Accountable (Wer entscheidet über das Ergebnis)  
C = Consulted (Wer wird zur Rate gezogen)  
I = Informed (Wer wird über das Ergebnis informiert)  
x im Prozess involviert

ID	VORLAGEN Matrxdokumentationen	BAL & Leadership		Betriebe				Bereichsleitungen						
		STRATEGISCH	OPERATIV	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	11.03-001 Matrprozess_Recruiting P&C	X												
2	12.07-001 Checkliste Leisung HWS E-tage			R										X
3	12.06-108 Checkliste HWS Partner	X		R										X

# Teilprozess Recruiting

## BALANCE FAMILIE, People & Culture

### Legende:

V = Verantwortlich I = Information FK = Führungskraft  
 M = Mitverantwortlich B = Beratung TM = Teammitglied  
 P = Prüfen

AUFGABEN	Kommunikations- instrumente	Hilfsmittel	täglich	wöchentlich	monatlich	jährlich	P&C	P&C	H&G	BL	C-Stellen	CEO	Q-InB
							Recruiting	Admin.	GL	Stv. BL			
<b>Bedarfsermittlung</b> Meldung an P&C	E-Mail	11.02-xx Profil für Stelleninserat Lohnumsatzbudget Lohnbänder Profil für Stelleninserat					-	-	V FK	V TM	V TM BAL	V C-Stellen	X
<b>Stellenausschreibung</b>	Stelleninserat Refline	11.02-xxx Profil für Stelleninserat Stellenbeschrieb Vorlage Refline					V FK/ BAL	V TM	P FK	P TM	P TM BAL	P C-Stellen	X
<b>Prüfung Dossier</b> Vorauswahl und erste Einschätzung Freigabe an Linie oder direkte Absage Absagegrund erfassen	Refline E-Mail	Stellenbeschrieb Stelleninserat					V FK/BAL	V TM	-	-	-	-	
<b>Prüfung Dossier</b> Kontaktaufnahme Einladung oder Absage	Refline Telefon / E-Mail / Refline Telefon / E-Mail / Refline	Stellenbeschrieb Inserat					V FK	P TM	M FK	V TM	V TM BAL	V C-Stellen	
<b>Vorstellungsgespräch TM</b> Kennenlernen von Team & Arbeitsplatz	Refline Persönliches Gespräch Kennenlernen A-Platz	11.01-005 Bewerberfragebogen 11.01-009 Essenz für ein erfolgreiches Interview Spezifische Aufgaben					-	-	P	V	V TM BAL	M	X
<b>Vorstellungsgespräch FK</b>	Refline Persönliches Gespräch	11.01-005 Bewerberfragebogen 11.01-009 Essenz für ein erfolgreiches Interview 11.01-011 Handschrift Führungscredo im Erfolgsdreieck als Analyse durch RhSu) 11.01-014 DISG					-	-	V	M	M	V C-Stellen	X
<b>Résumé</b> weiteres Vorgehen	Refline						P FK/ BAL	P TM	V FK	V TM	V TM BAL	V C-Stellen	
<b>Kennenlernen Führungskraft</b> Team & Arbeitsplatz	Telefon E-Mail	Spezifische Aufgaben					-	-	V	-	-	V C-Stellen	
Einholen Referenzauskunft bei Bedarf	Telefon	11.01-xxx Telefonische Referenzauskunft					V FK	V TM	M FK/ TM	-	-	M	X
<b>Zusage / Absage</b>	Telefon Refline						-	-	V FK	V TM	V TM BAL	V C-Stellen	
<b>Vertragsantrag</b>		11.01-006 Vertragsantrag 11.01-008 MA-Stammblatt Stellenbeschrieb Dossier					-	P FK/TM/BAL	V FK	V TM	V TM BAL	V C-Stellen	X
<b>Vertrag ausstellen</b>	Mirus	Vertragsvorlage					-	V FK/TM/BAL	-	-	-	-	
<b>Einführungsprogramm</b>		11.03-010 Einführungscheckliste Einführungsprogramm					-	-	V FK	V TM	V TM BAL	V C-Stellen	X
<b>Probezeitgespräch</b>	Persönliches Gespräch	11.03-xxx Probezeitgespräch Liste Gesprächsnachweis					P FK/BAL	P TM	V FK	V TM	V TM BAL	V C-Stellen	X



**C: Aufgabenplanung Führungsteam**  
Grundlage dafür bildet der Stellenbeschrieb

## Definition und Bedeutung

**Aufgabenplanung** – dieser Begriff bezieht sich auf den Prozess der Identifizierung, Organisierung und Priorisierung aller notwendigen Aufgaben, die für die Vollendung eines Projekts erforderlich sind. Es ist ein wichtiger Schritt, der sicherstellt, dass jedes Teammitglied seine Ziele kennt, versteht was von ihm erwartet wird und weiß, bis wann die Aufgaben abgeschlossen sein müssen.

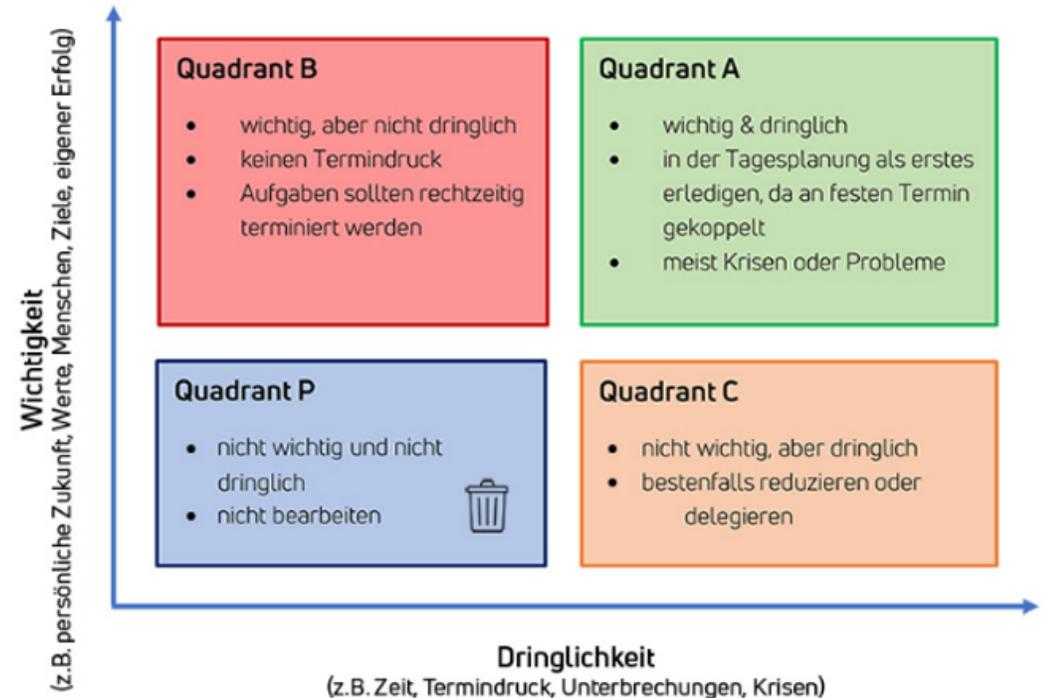
Die Bedeutung der Aufgabenplanung darf nicht unterschätzt werden. Sie ermöglicht es Ihnen:

- **Zeit effektiv zu managen:** Durch die Priorisierung von Aufgaben können Sie sicherstellen, dass Ihr Team sich auf die richtigen Aktivitäten konzentriert, die den größten Einfluss auf das Projekt haben.
- **Ressourcen optimal zu nutzen:** Verstehen, welche Aufgaben die meisten Ressourcen erfordern, und planen, wie diese am besten eingesetzt werden können.
- **Innerhalb des Budgets zu bleiben:** Eine gute Aufgabenplanung hilft Ihnen, Überraschungen zu vermeiden, die das Budget sprengen könnten.
- **Qualitätsstandards zu erfüllen:** Durch die Fokussierung auf Schlüsselaufgaben und deren effektive Ausführung stellen Sie sicher, dass das Endprodukt den Anforderungen entspricht.

## Die Eisenhower-Matrix verstehen

Die Eisenhower-Matrix teilt Aufgaben in vier Kategorien ein:

1. **Dringend und wichtig (Aufgaben sofort erledigen):** Diese Aufgaben erfordern unmittelbare Aufmerksamkeit und sind kritisch für das Projekt.
2. **Wichtig, aber nicht dringend (Aufgaben planen):** Aufgaben, die wichtig sind, aber keine sofortige Aktion erfordern. Diese sollten geplant und zu einem späteren Zeitpunkt erledigt werden.
3. **Dringend, aber nicht wichtig (Aufgaben delegieren):** Aufgaben, die schnell erledigt werden müssen, aber nicht unbedingt von Ihnen selbst.
4. **Weder dringend noch wichtig (Aufgaben eliminieren):** Aufgaben, die weder dringend noch wichtig sind, können oft eliminiert oder zurückgestellt werden.



# Aufgabenplanung WELLNESS REZI (Matrixorganisation)

Ziel: Transparenz Schnittstellen

### Legende:

V = Verantwortlich I = Information FK = Führungskraft  
M = Mitverantwortlich B = Beratung TM = Teammitglied

Aufgaben / Stelle	Kommunikationsinstrumente	Kommentare	täglich	wöchentlich	monatlich	quartal	jährlich	Mitarbeiter	Führung & Stv.	R & E	H&G GL	BL Stv. BL Kollegen intern	COO Hotel COO Gastro	CEO CFO CXO	QinB
<b>Gästebereich</b>															
Shop Verwaltung	Gastronovi, Webnode	Bestellungen, Warenpräsentation, Datakontrolle	x	x				V/M	M/P						
Waldwellness	Simed	Bereitstellen von Hotpot und Sauna		x				V/M	V/M			HWS			
Physiotherapie, Massage, Coiffeur, Podologie, Kosmetik	Ametiq Simed, Mews	Planung der Termine, Patientenkartei, Abrechnung usw.	x					V/M	V/M	I					
Tagesgeschäft Bad	Gastronovi	Eintritte, Abos, Rundgänge, Buffet, Wasserkontrolle, Massage auf Zimmer buchen	x					V/M	V/M	MW					
<b>Verkauf und Beratung</b>															
Verkauf/Beratung Massage, Wellnessangebote telefonisch und vor Ort	Ametiq Simed, Mews		x					V/M	V/M	V					
<b>Führung</b>															
Frühlings- und Herbstmarkt Planung und Durchführung	Marketing	Plakate inhouse und extern, Webseite					x	V/M	V/M	I	I	I			
Webseiteninhalte aktualisieren	Umbraco		x						V						
Monatsberichte BL					x				V		P/B	I			
Email Accounts Physio, Fitness, Pflege	Outlook	"Sauber" und aktuell halten	x					M	V						
Schulungen Team Wellness		Simed, Verkauf, Neue Tools, Neue Angebote, Prozesse			x		x		V						
Dienstplan erstellen	Mirus				x				V		B				
Stanortgespräche MA							x		V		P				
Monatsmeeting vorbereiten/durchführen					x			V/M	V/M						
Digitalisierung Physio/Pflege	Ametiq Simed	Weg vom Papier hin zu Digital						I/M	V/M		I	I			
Planung und Verwaltung Vitalwochen	Ametiq Simed, Mews				x		x		V		I/B	Leitung R&E/AVO	I		
<b>Kaufmännisches</b>															
Verwaltung Kasse		Bargeld	x					V/M	V						
Tägliche Email Korrespondenz	Outlook	Anfragen Massagen, Physio, Day Spa etc													
Überwachen der Online Buchungen Massagen	Medico Search	Bestätigen der Online Anfragen Massagen, Waldwellness													
Mailings an Stammgäste		Abo-Besitzer, Vitalwochen			x				V/M						
Unterstützung Busfahrten			x	x				M	M	V/M	I/M				
Inhouse Digitalchannels pflegen	TV's und Tablets	Angebote aktualisieren					x		V		I	I			
Koordination mit C-JZP Projekte	RACI Projekte JZP	Meeting alle 2 Monate					x		V					Investitionen	



## Erarbeitung sämtlicher Teilprozesse pro C-Stelle

- Ⓡ Jan Belser
- Ⓐ Fesin
- Ⓒ Rheane + Andi
- Ⓡ C-Stellen, H&G, <sup>GL</sup> BL + An.

### Vorgehen:

- Stellenbeschriftung pro C-Stelle durchgehen, Aufgabenplanung → alle Aufgaben im Teilprozess abgebildet?
- Teilprozess zu dritt erarbeiten
- Zuordnen der Vorgabedokumente aus QM-Pilot
- Entwurfsbesprechung, Unklarheiten reifen
- OK für Freigabe → Info Leadership Team

Umsetzung / Erarbeitung der Prozesse / Teilprozesse:

← anhand RACI haben wir die Verantwortlichkeiten definiert

← und schliesslich auch das Vorgehen

← Zeitplan über die nächsten Monate, Updates am Leadership Team Meeting



### 3) Zahlenvergleich März + April 2024 Erfolge und Herausforderungen

