

Leitbild Heidi Hotel Falkertsee

„Schaffung des besten Ferienangebots für die ganze Familie in den Bergen!“

Unsere Geschichte – „Die Entstehung“

Im Jahre 1966 wurde von Hermann Köfer der Spartenstich zum Bau des damaligen „Berg- und Sporthotel Falkertsee“ getätigt. In der ersten Wintersaison 1967 konnten damals schon täglich bis zu 50 Personen beherbergt werden. Nach dem frühen Tod des Firmengründers wurde der Betrieb von seinem Sohn und dem heutigen Eigentümer Hans Köfer übernommen. Der nun den Betrieb zusammen mit seiner Frau und seinen zwei Söhnen schon mehr als 40 Jahre erfolgreich führt.



Durch zahlreiche Eingriffe in Hard- und Software sowie die ständige Verbesserung der Service-Qualität wurde aus dem damaligen „Berg- und Sporthotel“, das „Heidi-Hotel Falkertsee“ – „Der Himmel auf Bergen“. Der Beitritt bzw. die Mitgründung der Kinderhotels Österreich war eine genauso wichtige und richtige Entscheidung wie die Mitgründung der Hogast – Einkaufsgenossenschaft. Die Qualität wird weiter verbessert und verstärkt und so ist das Heidi-Hotel seit 2012 Mitglied der Gruppe Wanderhotels – best alpine und hat das Qualitätszertifikat des Landes Kärnten „Kärnten – Qualität“ überreicht bekommen. Derzeit verfügt das Heidi-Hotel über 35 Familieneinheiten und Appartements in denen insgesamt 132 Personen untergebracht werden können. Das umfangreiche Freizeit- und Aktivprogramm ist speziell auf Familien mit Kindern zugeschnitten, wird meist persönlich von Familie Köfer durchgeführt und bietet für jeden etwas.



Unser Unternehmen – „Das Heidi-Hotel Falkertsee“

Wir sind seit 1989 Gründerbetrieb der Kinderhotels Österreich und sind seit der ersten Minute von Kopf bis Fuß auf Familien mit Kindern eingestellt: Ein familiengeführter Betrieb mit einem jungen, starken, motivierten, dynamischen Team. Wir stellen den Anspruch für unsere Gäste auf Wohlfühlen, Genießen und Gut-gehen-lassen und das alles im Herzen der Kärntner Nockberge auf über 1.800m Seehöhe am Falkert. Die professionelle Kinderbetreuung ist unsere Spezialität, wie in anderen Betrieben die Wellnessabteilung. Dadurch garantieren wir den Eltern Urlaubsfreiheit, wie sie sie möchten. Darüber hinaus gilt es in Kulinarik und Genuss auf hohem Qualitätsniveau zu investieren.



Unsere Familie – „Die Eigentümer und das Herz des Unternehmens“

Wie schon in „*Unserer Geschichte*“ erwähnt befindet sich das Heidi-Hotel Falkertsee seit dem ersten Tag an in den Händen der Familie Köfer. Die jetzt schon seit über 40 Jahren den Betrieb als Familienunternehmen führt. Und dies alles aus vollstem Herzen und mit großer Freude, sowie mit einem sehr hohen persönlichen Einsatz an allen Fronten.



Von links nach rechts: Florian Köfer, Touristikkaufmann, erfolgreicher Extrem Skifahrer, Leiter der Skischule Turracher Höhe, Geschäftsführer des Heidi-Alm Kindererlebnispark
Hans Köfer, Eigentümer des gesamten Betriebes und Pionier am Falkert sowie Ideenlieferant Dkfm.
Gisela Köfer, geb. Hunger, Geschäftsführerin der Heidi-Hotel Falkertsee GmbH
Lukas Köfer, Touristikkaufmann, Assistent der Geschäftsführung im Heidi-Hotel Falkertsee, Geschäftsführung der Skilifte Falkert
Julia Köfer, Frau von Lukas Köfer, Leitung der Reservierung im Heidi-Hotel





Unsere Gäste – „Die Freunde“

Für unsere Gäste versuchen wir das Kinderhotel der Superlative zu sein, vor allem in Bezug auf die Kompetenz Bergurlaub für Groß und Klein im Sommer und im Winter zu gestalten!

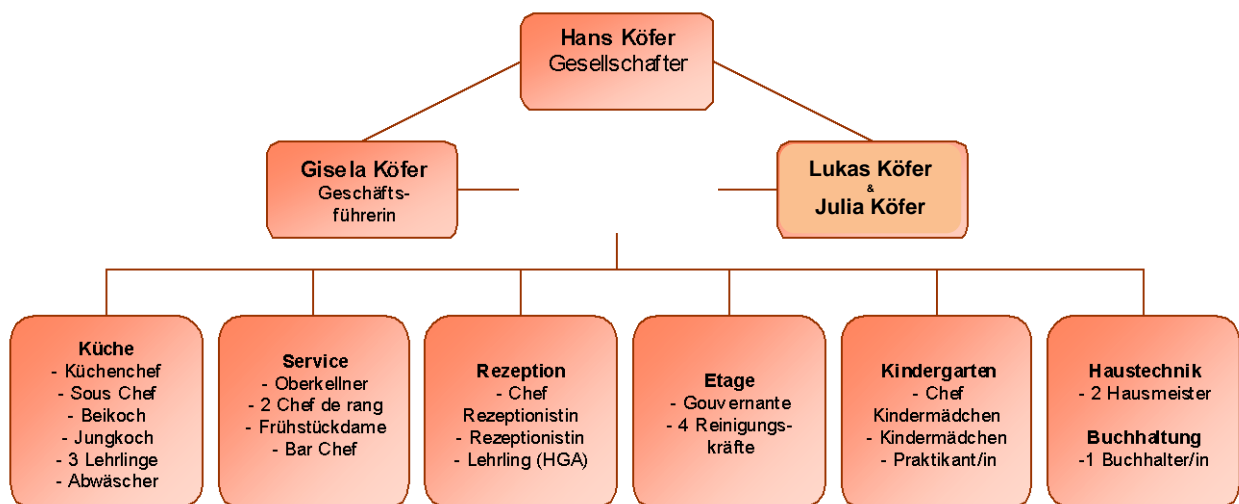
Wichtig ist uns dabei die Menschlichkeit und die Begeisterung im Umgang mit den Gästen zu vereinen und den Kindern die Natur erlebbar zu machen. Dies ist uns wichtiger als manche „Hardware“. - Kinder sollen im Urlaub die „Heidi-Erlebnisse“ und die positiven Werte entdecken!

Der zufriedene Gast ist Standard, der begeisterte Gast unser tägliches Ziel.

Unser Leitungskonzept – „Die Führung und Organisation“

Nach fast 40 Jahren Einzelunternehmen Hans Köfer, wurde der gesamte Betrieb im Frühjahr 2006 in eine GmbH eingebracht = Heidi-Hotel Falkertsee GmbH. Als Geschäftsführer wurde Gisela Köfer bestellt welche von Ihrem Sohn Lukas Köfer und dessen Frau Julia Köfer als Assistenten unterstützt wird. Hans Köfer ist als Gesellschafter und Eigentümer des Betriebes 100% an der Gesellschaft beteiligt. Hinter diesem Führungsdreieck steht ein ca. 30 köpfiges Mitarbeitererteam, das täglich bemüht ist erstklassige Leistung den Gästen zu bieten und neue Ideen umzusetzen.

Heidi-Hotel Falkertsee GmbH





Unsere Mitarbeiter – „Das Team“

Unser Team, der Motor hinter dem ganzen Betrieb, besteht aus jungen, motivierten, kompetenten, lustigen, eigenverantwortlichen und leistungsorientierten Fachkräften die ständig bemüht sind ein hohes Maß an Qualität und Service unseren Gästen zu bieten. Weiteres sind wir immer daran interessiert unsere Mitarbeiter zu fördern und sie immer am letzten Stand zu halten.



Unsere Lieferanten – „Die Partner“

Um seinen Gästen eine hohe Qualität bieten zu können benötigt man auch die richtigen Partner. Da durch legen wir größten Wert beim Einkauf auf gute Partner, hier zu zählt zum Beispiel die Einkaufsgenossenschaft Hogast aber auch kleinere Partner aus unserer Region. Besonders wichtig ist für uns die Zusammenarbeit mit bzw. Förderung von Betrieben aus unserer Region. Nur so können wir unsere Gäste mit regionalen und österreichischen Köstlichkeiten verwöhnen.

Unsere Mitbewerber – „Kollegen und Freunde“

Durch unseren einzigartigen Standort, haben wir gegenüber unserer Mitbewerber in gewisser Hinsicht einen großen Vorteil (Alleinstellung, Einsamkeit, kein vergleichbarer Nachbar)! In der Gruppe der Kinderhotels gibt es jedoch eine Reihe von Mitbewerbern, welche versuchen das gleiche Produkt so gut als möglich an den Gast zu bringen, auch wenn sie nicht mitten in der Natur und direkt an der Piste liegen. Daher versuchen wir immer besser zu sein als die Anderen und vor allem durch unseren persönlichen Einsatz und Service, sowie durch die Qualität des Betriebes zu punkten. Mitbewerber sind aber nicht gleich Konkurrenz und/oder „Feindbilder“, sondern viel mehr Kollegen und Freunde mit denen man sich austauschen kann und über Erfahrungen und Erlebtes spricht.





Unsere Marktpartner – „Zusammen sind wir stärker“

Durch die Zusammenarbeit und die Kooperation mit großen Partnern stärken wir unser Auftreten am Markt:

- ♥ Kinderhotels Europa
- ♥ Wanderhotels – best alpine
- ♥ Reiteldorado
- ♥ Bimbo in Viaggio
- ♥ Kärnten Werbung

Unsere Zielgruppen befinden sich vor allem in Deutschland und Österreich, eine weitere starke Gästegruppe kommt aus Italien. Im Aufbau befinden sich Slowenien, Kroatien, Ungarn, Niederlande und Großbritannien.

Kommunikation Online und Offline – „Unser Auftreten“

Mit einem frischen Auftreten und einem neuen Logo sprechen wir seit Dezember 2012 sowohl weiterhin unsere Stammgäste an, aber auch potenzielle Neukunden:



Mit einem neuen Erscheinungsbild soll der Gesamtauftritt des Heidi-Hotels eine Sprache sprechen. Das Heidi-Hotel wird bestmöglich zeitgemäß und zukunftsorientiert dargestellt und unser Image wird unterstützen.

Sowohl offline als auch online: Ein neues Konzept und ein neuer Styleguide wurde für unsere Printsorten entworfen. Genauso wurde unsere Homepage 2012 einem kompletten Relaunch mit SEO Optimierung unterzogen.



In diesem Zuge wurden wir auch online buchbar:

- ♥ Buchbarkeit auf unserer Homepage
- ♥ Buchbarkeit auf der Homepage der Kinderhotels Europa
- ♥ Buchbarkeit auf der Homepage der Wanderhotels best alpine
- ♥ Buchbarkeit auf der Homepage der Kärnten Werbung
- ♥ Buchbarkeit auf booking.com





Bewertungsportale – „Ihre Meinung ist uns wichtig“

Auf den wichtigsten Bewertungsportalen ist das Heidi-Hotel Falkertsee vertreten und durchweg positiv bewertet. Auch intern füllen unsere Gäste nach ihrem Aufenthalt ein Urlaubsbarometer aus.

- ♥ Holidaycheck: 97% von 100%
- ♥ Tripadvisor: 90% von 100%
- ♥ Trustyou Score: 94 von 100
- ♥ Google: 4,6 von 5

(Stand: 01.09.2013)

Unser regionales Umfeld – „Der Falkert – Region Nockberge“

Durch unsere flächenmäßige regionale „Kleinheit“ sind wir in unserer Umgebung federführend auch im Tourismusverein tätig. Hier setzen wir gemeinsam mit Gemeinde und unseren Kollegen am Berg die infrastrukturellen und touristischen Ziele. Die Heidi Alm Falkert und das Heidi-Hotel sind inzwischen bekannter als der kleine Ort Falkertsee. So kam es 2012 zum Relaunch und der Falkert präsentiert sich seitdem als „Heidi-Alm Bergresort“. In der gemeinsamen Arbeit mit allen Beteiligten sehen wir die Weiterentwicklung in unserer Verantwortung. Dazu ist es notwendig weiter zu investieren. Durch die Neubildung der Regionen durch das Kärntner Tourismusgesetz haben sich nun die Gemeinden Reichenau, Gnesau, Himmelberg, Feldkirchen, Deutsch-Griffen und Albeck/Sirnitz zusammengeschlossen.





Unsere Leitsätze – „Die Führungsgrundsätze“

- ♥ **„Der Gast ist König“** – Das Wohlergehen sowie die Wünsche unserer Gäste liegen uns am Herzen und haben daher oberste Priorität! Jeder von uns setzt sich zur Erfüllung mit vollem Eifer, Herzlichkeit, Freundlichkeit und Kompetenz ein. Ist der Gast zufrieden sind wir es auch!
- ♥ **„Wertschätzend nicht abschätzend“** – Unser Verhalten ist geprägt durch Wertschätzung. Wir begegnen unseren Gästen und einander stets freundlich und interessiert.
- ♥ **„Fairplay – Partnerschaftlich & ehrlich“** – Wir begegnen einander und unseren Gästen gegenüber partnerschaftlich und ehrlich. Wir halten uns stets an getroffenen Vereinbarungen. Verträge sehen wir als wechselseitige Verpflichtung.
- ♥ **„Zufriedenen Gäste geben gerne mehr“** – Wir wollen keinen Gast verlieren sondern binden. Das Wohlfühlen und die sofortige Zufriedenstellung eines Gastes liegt in der Verantwortung jedes Mitarbeiters.
- ♥ **„Reklamationen sind Chancen“** – Wir nehmen Bedürfnisse und Anliegen unserer Gäste ernst. Jeder unserer Mitarbeiter, der mit einer Beschwerde konfrontiert wird sieht sich dafür verantwortlich und ist dafür zuständig eine passende „Problemlösung“ so schnell und so gut wie möglich zu finden.
- ♥ **„Gut, besser, Heidi Hotel“** – Wir versuchen unseren Gästen einen so angenehmen Urlaub wie nur möglichen bei uns zubereiten. Da braucht es schon einiges an Menschen die dahinterstehen um dies zu perfektionieren. Diese Menschen können jedoch auch Fehler machen aber diese Fehler sind dazu da um daraus zu lernen und es besser zu machen und die Qualität für unsere Gäste noch mehr zu steigern.
- ♥ **„Wir ziehen alle am selben Strang“** – Bei uns werden die Unternehmensziele stets an die MitarbeiterInnen kommuniziert. Jede/r MitarbeiterIn hat das Recht und die Pflicht zur Mitsprachen bei seiner/ihrer Arbeit. Dadurch fühlt sich jede/r einzelne von uns verantwortlich, seinen/ihren Beitrag zur Unternehmenszielerreichung zu leisten.
- ♥ **„Willkommen im Heidi-Hotel Falkertsee“** – Heidi-Hotel Mitarbeiter sind bekannt für ihre herzliche, aufrichtige und persönliche Begrüßung. Wir halten Augenkontakt, lächeln und sprechen unsere Gäste mit Namen an. Charme ist unser Markenzeichen. Den Spaß, den wir bei der Arbeit haben, merken unsere Gäste – er schafft eine angenehme, unkomplizierte und unverwechselbare Atmosphäre.

Heidi-Hotel, der Himmel auf Bergen!

