



Sommer 2025

Montag, 7./14. April 2025



Programm

09.00 Uhr	Begrüssung und Zielsetzung
09.15 Uhr	Reklamations- und Rückmeldungsmanagement
09.30 Uhr	Nachhaltigkeit
09.45 Uhr	Informationen
10.30 Uhr	1. Hilfe-Kurs
12.00 Uhr	Mittagessen
13.00 Uhr	Notfallorganisation
15.45 Uhr	Fragen und Antworten
16.00 Uhr	Ende Kick-Off Sommer 2025

Begrüssung und Zielsetzung

- Abläufe und Vorgehen im Rückmeldungs- und Reklamationsmanagement kennen
- Gemeinsames Verständnis der Nachhaltigkeit bei den St. Beatus-Höhlen erlangen
- Vom 1. Hilfe-Kurs profitieren und Massnahmen anwenden
- Notfallorganisation kennen und bei Ereignissen umsetzen

Reklamations- und Rückmeldungsmanagement



Programm

- Warum sind Reklamationen und Rückmeldungen für uns wichtig?
- Übersicht der Rückmeldungskanäle
- Mögliche Brennpunkte
- Psychologie
- Unsere Methode: LEARN

Warum sind Reklamationen und Rückmeldungen für uns wichtig?

- Wir werden auf Schwachstellen aufmerksam gemacht
- Wir erhalten die Chance auf gezielte Qualitätsverbesserungen
- Wir können uns gemeinsam weiterentwickeln
- Wir können die Erwartungen unserer Gäste besser erfüllen
- Wir erhalten dadurch noch mehr zufriedene Gäste und Botschafter

Übersicht der Rückmeldungskanäle

Rückmeldungskanal	Vorgehen
Mündliche Rückmeldungen (persönlich / telefonisch)	▪ Ursachenforschung und Beantwortung direkt durch angesprochene Mitarbeitende ▪ Bei Bedarf Rücksprache mit Leitung oder betroffener Abteilung ▪ Rückmeldung an Gast durch angesprochen Mitarbeitende (oder betroffene Abteilung) ▪ Kommunikation im Team (selbstlernende Organisation) ▪ Verzicht auf strukturierte Informationsaufbewahrung und Rückmeldung an QM
Schriftliche Rückmeldungen (Brief / E-Mail)	▪ Ursachenforschung und Beantwortung direkt durch angeschriebene Mitarbeitende ▪ Bei Bedarf Rücksprache mit Leitung oder betroffener Abteilung ▪ Rückmeldung an Gast durch angeschriebene Mitarbeitende (oder betroffene Abteilung) ▪ Kommunikation im Team (selbstlernende Organisation) ▪ Ablage des Schreibens/E-Mails in Ablagestruktur QM/Rueckmeldungen_Gaeste

Übersicht der Rückmeldungskanäle

Rückmeldungskanal	Vorgehen
Feedbackkarten <i>«Swisstainable» ab 1.7.2025: Gästekommunikation</i>	▪ zeitnahe Weitergabe an Qualitätsmanagement (QM) ▪ Weiterleitung von wichtigen Rückmeldungen an betroffene Abteilung durch QM ▪ Ursachenforschung und Verbesserungsmaßnahmen durch betroffene Abteilung ▪ Rückmeldung beim Gast durch betroffene Abteilung (in Eigenverantwortung) ▪ Kommunikation im Team (selbstlernende Organisation) ▪ Rückmeldung über getroffene Verbesserungsmaßnahmen an QM
Umfragen SurveyMonkey (Einzelgäste / Gruppen und Events) <i>«Swisstainable» ab 1.7.2025: Gästekommunikation</i>	▪ Auswertung und Weiterleitung von wichtigen Rückmeldungen an betroffene Abteilungsleitung durch Marketing und QM ▪ Ursachenforschung und Verbesserungsmaßnahmen durch betroffene Abteilung ▪ Rückmeldung beim Gast durch betroffene Abteilung (in Eigenverantwortung) ▪ Kommunikation im Team (selbstlernende Organisation) ▪ Rückmeldung über getroffene Verbesserungsmaßnahmen an QM

Übersicht der Rückmeldungskanäle

Rückmeldungskanal	Vorgehen
Rezensionen (Google & Co.)	▪ Auswertung und Weiterleitung von wichtigen Rückmeldungen an betroffene Abteilung durch Marketing und QM ▪ Ursachenforschung und Verbesserungsmaßnahmen durch betroffene Abteilung ▪ Kommunikation im Team (selbstlernende Organisation) ▪ Verzicht auf Antwort an die Verfassenden der Rezensionen ▪ Rückmeldung über getroffene Verbesserungsmaßnahmen an QM

Mögliche Brennpunkte

- Besetzte Parkplätze
- Einschränkungen bei schlechter Witterung (Hochwasser)
- Mangelnde Gastfreundschaft
- Leistung entspricht nicht den Erwartungen
- Preis-/Leistungsverhältnis
- ...

Psychologie

- Emotionen der Gäste:
 - Ärger
 - Frust
 - Enttäuschung
- Fragen der Gäste:
 - Werde ich ernst genommen?
 - Versteht man mein Problem?
 - Wird mein Problem gelöst?



Unsere Methode: **LEARN**

- **L** – listen Zuhören
- **E** – empathize Mitgefühl zeigen
- **A** – apologize Entschuldigen
- **R** – resolve Lösungsvorschläge aufzeigen
- **N** – notify Nachfragen

Selbstlernende Organisation - geteiltes Wissen ist doppeltes Wissen



Rückmeldungs- und Ideenmanagement Mitarbeitende



Einzelgespräche / Fördergespräch



Teamsitzungen
(selbstlernende Organisation)



Umfrage Mitarbeitende

Ab 1.7.2025



Briefkasten



Qualitätsbereich Nr. 6: Kommunikation
(intern - ergänzend zu Newsletter aus der Geschäftsleitung, Intranet etc.)

Nachhaltigkeit bei den St. Beatus-Höhlen

Projekte

- Gästekommunikation: Gästebedürfnisse besser kennenlernen
- Mobilität: Förderung Anreise mit den ÖV
- Biodiversität: Unterstützung der Ökosysteme
- Abfall und Entsorgung: Optimierung und Weiterentwicklung



Ziel Ende 2026:
Swisstainable Level II -
«engaged»

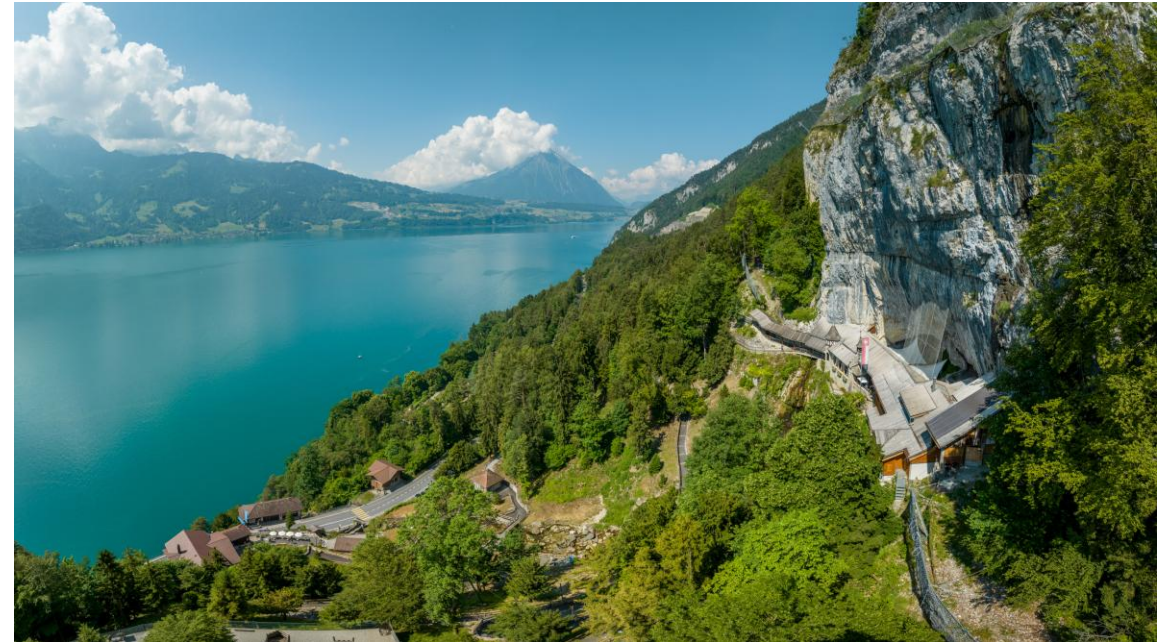


Nachhaltigkeit bei den St. Beatus-Höhlen

Swisstainable: Projekt «Biodiversität»

Ziele:

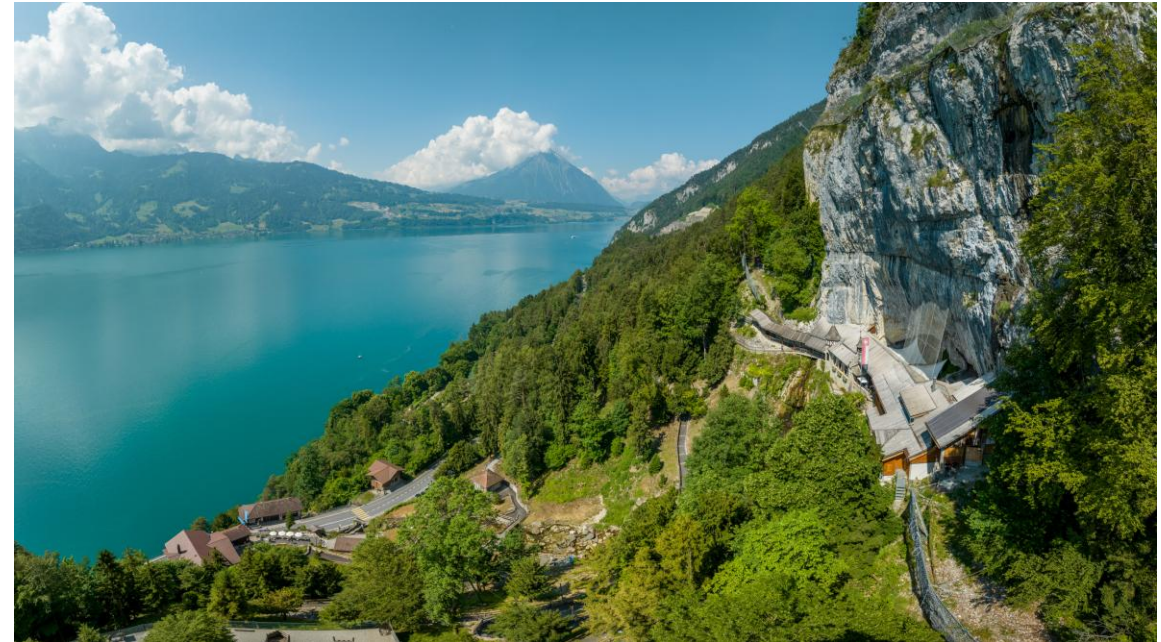
- Vielfalt der Natur mit ihren Tieren und Pflanzen schützen und fördern
- Naturpark der St. Beatus-Höhlen für die Gäste und Mitarbeitenden optisch aufwerten



Swisstainable: Projekt «Biodiversität»

Zusammenarbeit mit:

- Abteilung Infrastruktur und Marketing
- Biologinnen der Impuls AG, Thun
- Uferschutzverband Thuner- und Brienzersee UTB
- Wald & Holz Beatenberg-Habkern AG



Swisstainable: Projekt «Biodiversität»

Vorgehen einfach erklärt:

- Invasive Neophyten wie Cotoneaster und Kirschlorbeer bekämpfen
- Altlasten wie Metall usw. entsorgen
- Einheimische Pflanzen fördern
- Restliche Fläche nur noch bei Verbuschung, bzw. mit spätem Schnitt ab Oktober, mähen
- Grünstreifen 1 m neben Fusswegen regelmässig mähen

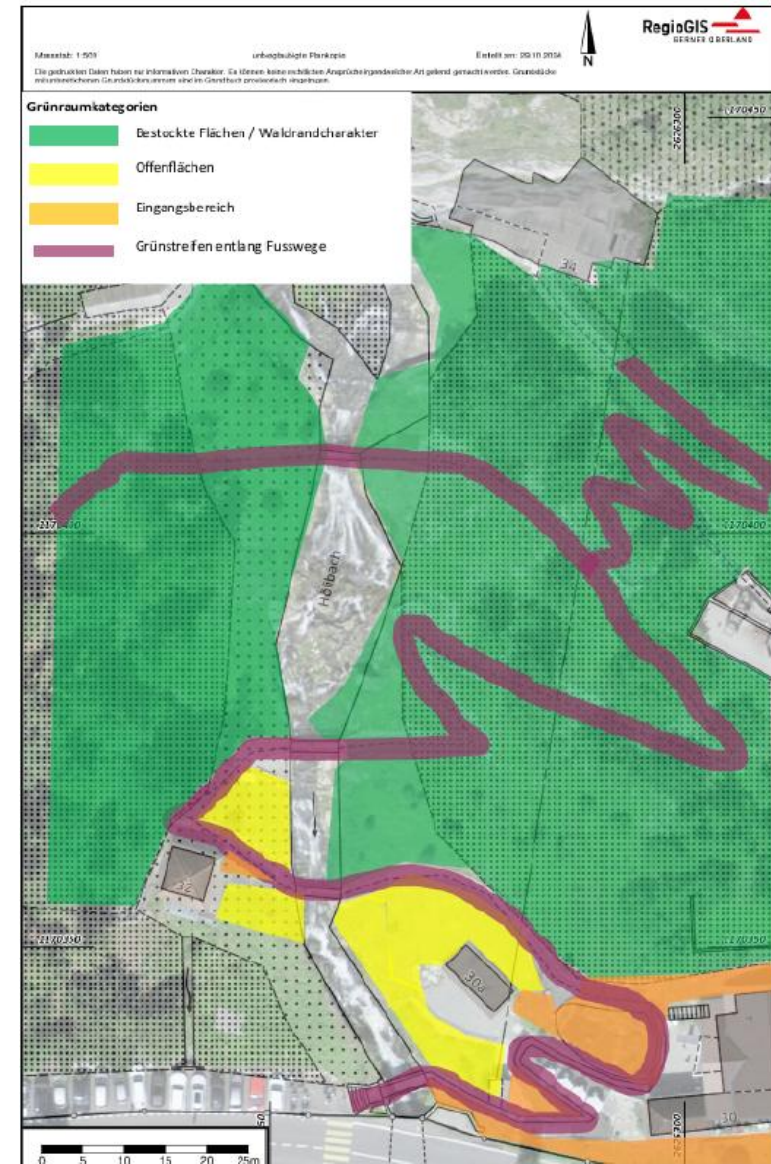


Abbildung 1: Unterteilung in die 4 Grünraumkategorien (relevant für Unterhalt/ Pflege)

Swisstainable: Projekt «Biodiversität»



Wildblumenmischung



Alpen Hagrose



Königskerze



Swisstainable: Projekt «Biodiversität»



Sandlinsen



Wildbienen



Swisstainable: Projekt «Biodiversität»

- 2. Semester 2024: Kick-Off mit anschliessenden Abklärungen und Begehungen
- 1. Quartal 2025: Vorbereitungen zum Start des Projekts
- 2. Quartal 2025: Start des Projekts
- 4. Quartal 2026: Nachhaltigkeitslabel «Swisstainable» – Level II «engaged»
- 2. Quartal 2028: Rückblick und Bilanz auf das Projekt



Swisstainable: Begleitmassnahmen und Storytelling

- Medienmitteilungen, Interviews und Videos
- Printmedien (Prospekte, Geschäftsbericht etc.)
- Signaletik im Parkareal
- Webseite
- Soziale Medien
- E-Mail-Absender



Fragen?



Link zum Video «Biodiversität»

Informationen: Angebote & Events

St. Beatus-Höhlen

- Individuelle Besichtigung
- Geführte Thementouren: Kurz & Präzis / Sagen & Legenden / Schnitzel & Jagd / Wasser & Geologie / NEU: Sinnlich & Kulinarisch

Höhlenmuseum & Beatus-Shop

- Neue Ausstellungsteile
- Beatus-Shop mit neuen regionalen Produkten

Informationen: Angebote & Events



Events Sommersaison 2025

- 10. April Startup-Event (Tourismus Anlass)
- 30. April Buch Vernissage Andreas Sommer
- 17. Mai Familientag mit Crazy David
- 21. Juni Klang am Fels mit Bastian Baker
- 04. / 18. / 25. Juli Feuer & Flamme meets Tavolata
- 11. Juli Klang am Fels mit Stefanie Heinzmann
- 08. August Feuer & Flamme meets Tavolata
- 15. August Klang am Fels mit ZIAN
- 23. August Klang am Fels mit Ritschi
- 13. September Klang am Fels Caverna Daydance
- 01. November Familientag mit Crazy David

1. Hilfe-Kurs



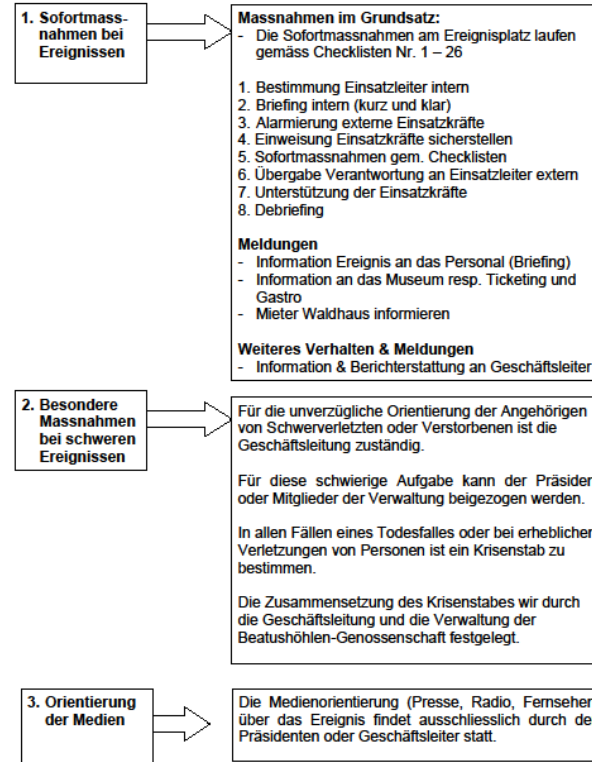
Mittagessen



Notfallorganisation

ST. BEATUS-HÖHLEN
SWISS CAVES

Vorgehen bei ausserordentlichen Ereignissen Nr. 1 – 26 (Brand, Unfall, Todesfall, Steinschlag, Hochwasser etc.)



Notfallblatt

Fragen und Antworten



Erfolg bedeutet für uns Teamarbeit:
Nur gemeinsam sind wir ein starkes Team!



Überprüfung Zielsetzung

- Abläufe und Vorgehen im Rückmeldungs- und Reklamationsmanagement kennen
- Gemeinsames Verständnis der Nachhaltigkeit bei den St. Beatus-Höhlen erlangen
- Vom 1. Hilfe-Kurs profitieren
- Notfallorganisation kennen

**Viel Erfolg und herzlichen
Dank für euer wertvolles
Engagement!**

