

- 14:00 – 14:30 Uhr **Ankommen und Wohlfühlen**
- 14:30 – 14:35 Uhr **Hospitality in Unternehmen – vom netten Extra zum unentbehrlichen Element.**
Christine Friedreich, *Gastgeberin & Unternehmerin*
- 14:35 – 14:50 Uhr **Magic Moments für Kund:innen und Mitarbeiter:innen – ohne Employee Experience keine Guest Experience.**
Liebe die Mitarbeiter:innen und die Kund:innen noch mehr. Besondere Momente entstehen dann, wenn man alle Beteiligten mit in Betracht zieht und so auch die Unternehmenskultur für Kund:innen spürbar macht.
Christoph Bründl, *Magic Moments Manager & Inhaber Bründl Sports*
- 14:50 – 15:15 Uhr **Baukunst und Design – prägende Raumerlebnisse schaffen.**
In der Baubranche ist es notwendig bereits von Beginn Hospitality und Guest Experience zu berücksichtigen. Es hängt am Geschick von Bauherr:innen, Architekt:innen und Immobilienexpert:innen die Atmosphäre so zu planen, dass sie zum Objekt aber vor allem zum Gast passt. Je stärker auf die Persönlichkeit der Gäste eingegangen wird, desto erfolgreicher wird das Projekt sein.
Nadja Hafez, *Geschäftsführende Gesellschafterin ADEQAT*
Gregor Hoffelner, *Co-Founder Studio Hoffelner Schmid*
Verena Wohlkönig, *Co-Founderin Mezza-Maiso*
- 15:15 – 15:30 Uhr **Durch Design Thinking zu einer besseren Guest Experience.**
Es gibt viele Methoden, um Produkte und Dienstleistungen zu gestalten. Oft wird dabei allerdings auf das wichtigste Element vergessen: die Kund:innen. Design Thinking schafft genau das: Markt- und produktorientiert zu sein und gleichzeitig das Hauptaugenmerk auf die Kund:innen, sowie deren Bedürfnisse und Wünsche zu legen.
Kristiana Roth, *Forscherin, Beraterin & Vortragende*
- 15:30 – 15:55 Uhr **Einen Schritt weiter – wie man aus Arbeit ein Erlebnis macht.**
Die Anforderungen an und auch von Mitarbeiter:innen haben sich im Laufe der letzten Jahre enorm geändert. Rein materielle Anreize reichen nicht mehr aus. Wie schafft man es, im Arbeitsalltag gemeinsame Erlebnisse zu schaffen, zu begeistern, emotionale Bindungen zu fördern und ein Gefühl der Zugehörigkeit zu vermitteln?
Gerd Beidernikl, *Gründer & Inhaber vieconsult*
...weitere *Diskussionsteilnehmer:innen folgen*
- 15:55 – 16:05 Uhr **Über die Bedeutung von Hospitality – Dialog mit Martha Schultz.**
Martha Schultz, *Vizepräsidentin Wirtschaftskammer Österreich*



FACETTENREICH

16:05 – 16:30 Uhr **Frische Luft und Energie tanken**

16:30 – 16:55 Uhr **Der Mensch im Mittelpunkt –
Employee Experience als Schlüssel zum Erfolg.**

Jobverlust und unsichere Zukunftsaussichten – der Personalmangel war bereits vor Corona eine der größten Herausforderungen. Die Situation hat sich durch die Pandemie jedoch nochmals wesentlich verschärft. Jetzt ist es an der Zeit, die Erkenntnisse aus der Krise zu nutzen, komplett umzudenken und neue Wege zu gehen. Es ist an der Zeit in das wichtigste Gut, die Mitarbeiter:innen zu investieren und auch ihnen maßgeschneiderte Angebote und Erlebnisse zu bieten.

Hani El Sharkawi, *CEO Inspiring Leaders*

16:55 – 17:20 Uhr **Akademie für Mitarbeiter:innen –
damit Hospitality von allen gelebt wird.**

Der Traum eines jeden Unternehmens: Loyale Mitarbeiter:innen, die die Unternehmenssprache sprechen und somit auch dessen Werte und Kultur in die Welt hinaus tragen. Doch wie kann man das erreichen? Kann man ein loyales Team mit Hilfe einer Mitarbeiter-Akademie "entwickeln"?

Denise Smelter, *Director of Human Resources Loisium Wine & Spa Hotels*
Susanne Grill, *Projekt- & Trainingsmanagerin Cocoon München*
...weitere Diskussteilnehmer:innen folgen

17:20 – 17:40 Uhr **Corporate Happiness – Wow-Momente für Alle schaffen.**

Schon einmal von Mindful Employee Experience Design gehört? Hier geht es darum ein Umfeld zu schaffen in denen es den Mitarbeiter:innen gut geht und sie ihr volles Potential erreichen können. Der Wandel zu einem solchen Wohlfühlumfeld gelingt mit Leichtigkeit und Achtsamkeit und das ohne großen Stressfaktor.

Nina Beyrl, *CEO Ease by Nina*
Stefanie Winkler-Schloffer, *Geschäftsführerin Campaigning Bureau*

17:40 – 18:00 Uhr **Echte Gastfreundschaft braucht konstruktive Rebellen.**

Gastfreundschaft und Rebellentum? Ja, das passt zusammen! Wahre Gastlichkeit heißt eben nicht, mit einem Lächeln flink und fleißig das zu tun, was andere von einem erwarten. Wahre Gastlichkeit entsteht, je mehr wir auf mutige Selberdenker statt auf fügsame Normdenker und Konsenswächter setzen. Somit ist es die wichtigste Tugend einer gast- und kundenfreundlichen Organisation, die Leute zu mehr Selbstständigkeit zu ermutigen und den Rahmen dafür zu schaffen, dass diese Haltung sich entfalten kann. Denn wer Unselbstständigkeit sät, wird Verantwortungsabschieber ernten.

Peter Kreuz, *Spiegel-Bestsellerautor & Gründer von ‚Rebels at Work‘*

18:00 – 18:05 Uhr **Abschlussworte und Ausblick 2023**

ab 18:05 Uhr **Netzwerken bei kulinarischen Köstlichkeiten**