



Bildnachweis: Harald Richter

## Teamplayer

**Der Papa Bankier, die Mutter Schneiderin. Das sind nicht gerade Voraussetzungen, die für eine Karriere im Hotelgewerbe prädestinieren. Susanne Lehner hat den Schritt dennoch getan und ist heute erfolgreiche Hoteldirektorin des Schlosshotels Freisitz Roith. Die Kochkünste der Mama, die Rezepte und Gastfreundschaft der Oma sowie die Karriere der Cousine gaben letztendlich den Ausschlag und der Hotellerie den Zuschlag.**

Am Ostufer des Traunsees gelegen, offenbart das Schlosshotel Freisitz Roith ein atemberaubendes Panorama auf den saphirgrün schimmernden See und die Keramikstadt Gmunden. Wenngleich das Salzkammergut einige Berge sein Eigen nennen darf, stellen sie doch eher die kleineren Geschwister der gewaltigen Massive Vorarlbergs dar. Von dort stammt Susanne Lehner. Genauer gesagt: aus Lauterach. Da bewunderte sie als Kind bereits die Kochkünste ihrer Mutter und bei zahlreichen sonntäglichen Familientreffen die liebevolle Gastfreundschaft ihrer Oma. „Im Grunde hat sich mein Weg in die Gastronomie und Hotellerie schon damals abgezeichnet“, so die Hoteliere. Überdies war die ältere Cousine Vorbild, die das Sacré Coeur Riedenburg besuchte, die Höhere Lehranstalt für wirtschaftliche Berufe. Das wollte sie auch. „Wer so gerne isst wie ich, und den Umgang mit Menschen mag, der muss einfach einen touristischen Beruf ergreifen“, schildert sie ihre Beweggründe.



**Frau Lehner, warum ist Ihnen Mitarbeiterführung so wichtig?**  
Weil meines Erachtens nur ein Team erfolgreich sein kann. Größere, neue Häuser können beim Gast vielfach aufgrund ihrer Hardware punkten. Diese Voraussetzungen haben wir nicht in dem Maße. Aus diesem Grund müssen wir die Gäste in erster Linie mit Top Service und herzlicher Gastfreundschaft beeindrucken. Die wiederum lässt sich nur mit gut ausgebildeten und hoch motivierten Mitarbeitern verwirklichen.

#### Was tun Sie zur Mitarbeitermotivation?

Wir investieren sehr stark in Schulungen und Trainings. So haben wir alle zusammen unser Freisitz Roith Leitbild aufgestellt, das jeden Einzelnen tagtäglich begleitet und in dem unsere Werte des Miteinanders festgelegt sind. Wir haben gemeinsame Vorstellungen und setzen sie auch miteinander um.

damals auf dem Höhepunkt seiner Laufbahn als Skirennfahrer befand, sollte die der Lauteracherin als Hoteliere gerade beginnen – unter den Fittichen von Vater Guy. In diesen drei Jahren haben sich die beiden kennen und schätzen gelernt: „Ich hatte das große Glück, wirklich überall reinschnuppern zu dürfen.“ Der „g’standene Hotelier“ Ortlieb erkannte sofort das Potential der jungen Dame und betraute sie unter anderem mit der Rezeption, der Direktionsassistentin, der MitarbeiterEinstellung, der Lohnverrechnung oder der Reservierung. „Wenn sich mir eine Frage stellte, stand mir Guy Ortlieb immer zur Seite. Er konnte alles und wusste über jede Kleinigkeit des Hotelalltags Bescheid.“ Der Generalist hat sie nachhaltig geprägt: In ihrem Hotel gibt es keine Frage, die nicht beantwortet wird. Kein Problem, das sich nicht lösen lässt. Und das schätzen ihre Mitarbeiter. Es ist schön und wichtig zu wissen, immer auf ein offenes Ohr der Direktorin zu stoßen und um Rat fragen zu können. Immerhin hat sie selbst alle Bereiche im Hotel durchlaufen und musste sich persönlich den Unwegsamkeiten des Arbeitsalltags stellen.

Nach weiteren Stationen in Spitzenhotels in Österreich, Australien und der Schweiz folgte sie 2005 dem Ruf des Design Hotels Mavida in Zell am See, das sie miteröffnen sollte. Gemeinsam mit dem Besitzer Herbert Bren-Hagleitner war sie für die gesamte Pre-Opening Phase, die Umsetzung des einzigartigen Hotelkonzepts sowie die Eröffnung des 4-Sterne Superior Hotels verantwortlich. Überdies leitete sie auch die Geschicke der Wellnessoase. Die begeisterte Hoteliere war in ihrem Element. Allerdings blieb ihr die Letztverantwortlichkeit verwehrt. „Dieses Korsett wurde mir mit der Zeit zu eng und ich wollte eine Stufe höher steigen.“

#### Angekommen

Die führte sie an den Traunsee, wo das Schlosshotel Freisitz Roith die Stelle einer Hoteldirektorin ausgeschrieben hatte. Die Gegend um Gmunden war ihr nicht unbekannt. Einerseits kam

#### Das Leitbild hat sich bewährt?

Und wie. Es fasziniert mich immer wieder, was es bei uns im Haus bewirkt. Ich bin in der glücklichen Lage mit Fug und Recht behaupten zu können, dass in unserem Haus der lösungsorientierte Mitarbeiter den weniger motivierten mitzieht. Eine tolle Basis für ein gutes Betriebsklima, für ein Team, das hinter dem Haus steht und das stolz darauf ist, im Freisitz Roith vieles bewegen und umsetzen zu können. Ich bin sehr stolz auf meine Mitarbeiter und freue mich über das Erreichte in den letzten zwei Jahren – und natürlich auf weitere gemeinsame Erfolge.



#### Richtungsweisend

Während ihrer Zeit im Sacré Coeur absolvierte sie ihr erstes Praktikum im Gasthof Germania der Familie Fesenmeier. Die setzte sie nahezu in sämtlichen Bereichen des Hauses ein. Nicht nur, dass sie einen Beherbergungsbetrieb von A bis Z kennenlernte, die Hotelierefamilie gab ihr auch sehr viel für die Entwicklung der Persönlichkeit mit. „Mich hat es wahnsinnig fasziniert, wie die Geschäftsleitung mit ihren Mitarbeitern umging. Das Klima war sehr freundschaftlich und die Fesenmeiers hatten trotz der vielen Arbeit immer ein offenes Ohr.“

So erging es ihr auch später im Restaurant Guth in Lauterach. „Jeder war Teil der Familie. Jeder hat alles gemacht. Niemand war sich für irgendetwas zu gut“, schildert die Karrierefrau die prägenden Eindrücke. Die beiden Adressen haben ihr schon früh gezeigt, dass man als Team sehr viel bewegen kann. Ebenso, dass eine gut funktionierende Mannschaft für den Erfolg unerlässlich ist.

Nach der Matura begab sie sich erneut auf die Schulbank und besuchte das Tourismus-Kolleg in Klessheim. Der gute Ruf eilte der Ausbildungsstätte voraus und sollte auch für Susanne Lehner zum Sprungbrett werden: „Die richtige Entscheidung und der wichtigste Schritt in meiner Karriereplanung.“

Nach ihrem Abschluss sprang sie sogleich von Salzburg nach Vorarlberg zurück – direkt in die Arme des Hotels Montana: „Das 4-Sterne Superior Hotel ist in jeglicher Hinsicht ein außergewöhnlicher Betrieb.“ Aufgebaut von einem der bekanntesten Gastronomen Österreichs, dem gebürtigen Elsässer Guy Ortlieb, wird es heute von Olympiasieger und Weltmeister Patrick Ortlieb geführt. Während sich Sohn Patrick

ihr Mann Helmut Lehner von dort. Andererseits hatte sie schon von dem Hotel gehört. „Warum also nicht“, dachte sie sich und schickte ihre Bewerbung ab. Nur kurze Zeit später folgte die Einladung zu einem persönlichen Gespräch mit den Eigentümern Dr. Manfred Asamer und dem Leiter der Asamer Hotellerie Thomas Heilig.

Vom ersten Moment an war sie von den Besitzern und dem Hotel begeistert. „Das Haus schaffte es bereits nach wenigen Eindrücken, mich zu faszinieren und mit seinem Charme gefangen zu nehmen.“ Das Potential war offenkundig und Susanne Lehner erkannte sofort, dass sie hier sehr viel bewirken und bewegen würde können. Auch die Eigentümer waren von der charmanten Vorarlbergerin überzeugt und engagierten Sie „vom Fleck weg“.

#### Teambildung

Die Anfangsphase im Freisitz Roith war nicht unproblematisch: Es galt, das Klima unter den Mitarbeitern zu verbessern und den Ruf des Hauses aufzupolieren. Zum damaligen Zeitpunkt wurde das Haus mehr als Restaurant denn als Hotel geführt. Die Auslastung lag bei 38% und ließ nicht gerade auf eine rosige Zukunft hoffen. Aber genau das machte die Aufgabe für Susanne

Lehner so reizvoll. „Ein florierendes Haus bietet niemals die Möglichkeiten, an mehreren Rädchen gleichzeitig zu drehen. Weil es dermaßen viel umzusetzen galt, hatte ich nahezu jeden Tag ein Erfolgserlebnis“, schildert sie die Anfangszeit.

Ihr damals wichtigster Schritt war es, das Team umzukrempeln und auf Vordermann zu bringen. Sie entschied sich für Mitarbeiter, die die gleichen Ziele und Visionen verfolgen wie sie. „Es müssen alle an einem Strang ziehen. Anders funktioniert es nicht, das habe ich gelernt.“ Mittlerweile sind zweieinhalb Jahre vergangen und sie hat ein stolzes Team um sich versammelt. Jeden Tag kommt sie ihrem Ziel, ein kleiner feiner Leitbetrieb in Oberösterreich zu werden, ein Stück näher: 70% Auslastung, 2 Hauben Gault Millau und 3 Sterne im A la carte (Aufsteiger des Jahres in Oberösterreich) sowie halb Gmunden im Restaurant zu Gast. „Was gibt es Schöneres, als einen Gast in Empfang zu nehmen und ihn mit einem begeisterten Lächeln zu verabschieden?“

Bei ihrer Mitarbeiterführung sieht sie es ähnlich: „Wir arbeiten einerseits viel und hart. Aber man muss sich auch die Zeit nehmen für tolle Mitarbeiterfeste, gemeinsame kleine Geburtstagsfeiern und das sprichwörtlich offene Ohr füreinander. Das merkt auch der Gast. Und doppelt schön ist es, wenn ich Komplimente für mein Team entgegennehmen darf.“

Susanne Lehner hat in ihrer bisherigen Karriere gelernt, dass alleine das Kollektiv erfolgreich ist. Sie fordert und fördert ihre Mitarbeiter. Für sie wohnt dem Wort Mitarbeiter „miteinander“ inne. Dieses Credo lebt sie. Sie leben es zusammen. ■