

25hours Essentials

25h
TWENTY FIVE HOURS

Unsere Mission

Wir bieten unseren Gästen zeitgemäße Hotelerlebnisse in individuellen, designorientierten Boutique-Hotels. Unsere Dienstleistungen zeichnen sich durch ein Höchstmaß an Herzlichkeit und Professionalität aus.

Wir werden das Portfolio an 25hours Hotels beständig ausbauen und uns zu einer Marke entwickeln, mit der Individualität, Authentizität, Zeitgeist und Nonchalance verbunden wird.

25hours basiert auf vier Elementen:

Dynamik, **Verantwortung**, **Service** und **Design**.

Zu Gunsten der Lesefreundlichkeit wird in den 25hours Essentials auf die Nennung von weiblichen und männlichen Formen verzichtet. Die männliche Form gilt für beide Geschlechter.

25h
T W E N T Y F I V E H O U R S

Dynamik

25hours ist immer in Bewegung.

Wir zeichnen uns durch Individualität und durch Flexibilität aus.

25hours Hotels verändern sich organisch und gehen mit der Zeit. Wir suchen nach neuen Antworten auf alte Fragen, um unsere Servicequalität ständig zu verbessern und den Zeitgeist mitzugestalten. Durch Partnerschaften mit lokalen und globalen Lifestyle-Brands schaffen wir ein Erlebnis, das über die reine Übernachtungsmöglichkeit hinaus geht.

Wir schaffen eine globale Community mit lokalen Inhalten. 25hours bietet eine integrative Plattform, auf der sich internationale und lokale Gäste treffen und austauschen.

Wir wollen wachsen.

Wir setzen unsere Kräfte, Fähigkeiten, Kenntnisse und Kreativität ein, um die Expansion von 25hours voran zu treiben.

Wachstum braucht Profitabilität. Wir erwirtschaften Gewinne, um unsere Mission zu erfüllen. Dies erreichen wir durch Orientierung an den Bedürfnissen unserer Gäste, ständige Optimierung unserer Prozesse und durch schlanke Strukturen.

Bei uns wird es nie langweilig.

25h
T W E N T Y F I V E H O U R S

Verantwortung

Qualität braucht engagierte Mitarbeiter.

Wir übertragen unseren Mitarbeitern größtmögliche Verantwortung und Freiraum um die Basis für Innovation zu schaffen und die Marke 25hours zu entwickeln.

Jeder Mensch ist unterschiedlich. Wir bekennen uns klar zu der Individualität unserer Mitarbeiter und fördern sowohl ihre persönliche als auch berufliche Entwicklung.

25hours Mitarbeiter sind herzliche Gastgeber und zeichnen sich durch Leidenschaft für die Hotellerie, hohe Leistungs- und Lernmotivation, Teamfähigkeit sowie Kommunikationsstärke aus.

Unsere Führungskräfte sind aktive Vorbilder.

Sie bilden sich ebenfalls weiter und vermitteln ihr Wissen ihren Mitarbeitern. Bei 25hours existiert kein Herrschaftswissen.

Jede 25hours Führungskraft bringt folgende Kompetenzen mit: Empathie, Fähigkeit, die Werte und den Stil von 25hours zu transportieren und weiter zu entwickeln sowie die Begabung zum analytischen und strategischen Denken.



Jedes 25hours Hotel integriert sich in sein Umfeld und bildet eine Symbiose mit lokaler Lebensart.

Wir legen Wert auf den nachhaltigen Umgang mit der Umwelt und Natur.

Wir respektieren jeden unabhängig von ethnischer Herkunft, Geschlecht, Alter, Hautfarbe, sexueller Orientierung, Behinderung, Religion oder Weltanschauung. Wir stehen für Toleranz und Individualität.

Wir sind die Guten.

25h
T W E N T Y F I V E H O U R S

Service

Servicephilosophie

25hours orientiert sich an den Standards der Luxushotellerie und paraphrasiert Dienstleistung zeitgemäß. Wir konzentrieren uns auf Servicemerkmale, die unseren Gästen wichtig sind, und bieten so ein ausgewogenes Preis-Leistungsverhältnis.

Unser Service zeichnet sich durch Professionalität in Verbindung mit charmanter Lockerheit aus.

Menschliche Kontakte lassen sich nicht standardisieren. Wir stellen uns auf jede Situation neu ein und agieren ungekünstelt, ehrlich und intuitiv.

Weniger ist mehr.

25h
T W E N T Y F I V E H O U R S

Ran an den Gast!

1. Du bist 25hours!
2. Du bist Botschafter deines Hauses und vertrittst die 25hours Essentials in der Öffentlichkeit.
3. Du bist die Seele und das Zentrum von 25hours. Deine Aufmerksamkeit ist darauf gerichtet, unseren Gästen ein hervorragender Gastgeber zu sein.
4. Du bist vertraut mit den Trends Deiner Stadt und empfiehlst Restaurants, Bars und Clubs genauso wie Theater oder aktuelle Ausstellungen.
5. Du begrüßt und verabschiedest jeden Gast in freundschaftlicher Weise. Sprich den Gast mit seinem Namen an. Achte auf eine positive Körpersprache.
6. Stelle mit jedem Gast Augenkontakt her und signalisiere ihm so, dass Du seine Anwesenheit zur Kenntnis genommen hast.
7. Unsere Gäste haben Vortritt.
8. Die Rezeption ist kein Schützengraben. Ran an den Gast!
9. Immer wenn ein Gast wirkt, als ob er eine Frage hat, oder Hilfe benötigt, bist Du zur Stelle. Auch wenn Du gerade in einem anderen Bereich als Deinem eigenen bist oder wenn Du nicht 100% weißt, wie Du weiterhelfen kannst.
10. Behandle persönliche Informationen, insbesondere die Zimmernummern und Rechnungsdetails, unserer Gäste vertraulich.
11. Übernimm Verantwortung.
12. Wenn Dir gegenüber eine Beschwerde geäußert wird, bist Du dafür verantwortlich, dass dieses Problem umgehend gelöst wird. Wenn möglich, löst Du es selbst, wenn nicht, beauftragst Du, in Absprache mit Deinem Vorgesetzten, umgehend die richtige Person oder Firma und kontrollierst das Ergebnis. Informiere das Management über die Beschwerde.

13. Wenn Dir ein Defekt oder eine Unsauberkeit auffällt oder mitgeteilt wird, bist Du dafür verantwortlich, dass dieses Problem umgehend gelöst wird. Wenn möglich, löst Du es selbst, wenn nicht, beauftragst Du, in Absprache mit Deinem Vorgesetzten, umgehend die richtige Person oder Firma und kontrollierst das Ergebnis.
14. Wenn Not am Mann ist, hol Dir Hilfe von Deinen Kollegen.
15. Wir arbeiten als Team.
16. Unsere Servicephilosophie gilt nicht nur gegenüber unseren Gästen, sondern auch untereinander.
17. Du hast über Deinen Bereich hinaus den Gesamtablauf des Hotels im Auge.
18. Trage alle Informationen in der Gästekartei ein, die uns helfen, die Gästewünsche zu antizipieren und Abläufe zu beschleunigen (Allergiker-Bettwäsche, Zimmerwünsche, etc.).
19. Du bist der Verkäufer von 25hours. Sei jederzeit sensibel für alle Interessierten. Sie sind unsere zukünftigen Gäste.
20. Du kennst Dein Haus und dessen Dienstleistungen. Du vermittelst diese proaktiv.
21. Du kennst alle Häuser unserer Hotelmarke und unsere Partnerbetriebe. Du vermittelst diese proaktiv.
22. Du klärst Fragen und Unklarheiten selbständig. Warte nicht darauf, dass sie Dir jemand erklärt, sondern suche selbst nach Antworten.
23. Du achtest immer auf ein gepflegtes Äußeres und trägst die korrekte Mitarbeiterbekleidung Deines Hauses.
24. Während des Dienstes ist Alkoholenuss untersagt.
25. Du kennst die "Fire and life safety" Standards Deines Hauses und Deine Rolle während eines Notfalls.

Design

Das 25hours Design ist auffällig, sexy, frech und nie tierisch ernst.

Unser Design ist unkonventionell und lässt sich von seinem Standort inspirieren. Jedes Hotel besitzt seinen einzigartigen Stil.

Das 25hours Raumkonzept trägt dem zunehmend hybriden Verhalten seiner Gäste Rechnung und sieht sowohl betont kommunikative Freiräume als auch Rückzugsmöglichkeiten vor.

Design ist für uns nicht nur schöner Schein, sondern vielmehr Ausdruck unseres Lebensgefühls, unserer Kommunikation und unseres Verhaltens. Unser Design wird geprägt von Kunst, Kultur und Geschichten.

Durch die Kooperation mit wechselnden Designern garantieren wir stets neue Inputs und ermöglichen regelmäßige Selbstreflexion.

Kennst Du eins, kennst Du keins.

25h
T W E N T Y F I V E H O U R S