

THE MADISON



Unsere

Philosophie

| Experience
Guide

M

Unser

Warum

Leidenschaft für Menschen.

**Mit Hingabe Menschen begeistern
und begleiten.**

Alles was wir im MADISON tun, machen wir mit Leidenschaft. Wir glauben daran, dass sich Menschen, die unsere Hingabe spüren, nicht nur wohler fühlen und zufriedener sind, sondern auch positiver und erfolgreicher durch den Tag gehen.

Wir denken mit und – vor allem – wir denken zu Ende. Wir sehen hin, wir hören zu und wir sind präsent. Wir zeigen unsere Leidenschaft durch unsere Authentizität und unser echtes Interesse für den jeweiligen Menschen, der vor uns steht.

Marlies Head
Inhaberin



M

Unvergessliche

Momente

4 | Experience Guide



Wir stehen zu jeder Zeit auf der Bühne – Überall!

Die Gäste von heute wissen, dass jeder Berührungspunkt einen Eindruck hinterlässt und dass dieser Eindruck zählt - dauerhaft. Mehr noch, der Eindruck Einzelner geht digital um die Welt.

Wir möchten unsere Gäste mit echter Leidenschaft begeistern und ihren Aufenthalt bei uns zu einem unvergesslichen Erlebnis machen.

Experience Guide | 5

Reverse Thinking.

Wir nähern uns dem Gasterlebnis aus einer neuen Perspektive und betrachten es von einem neuen Standpunkt aus. „Reverse Thinking“ bedeutet für uns, dass wir uns vom traditionellen Ansatz verabschieden

und die Erlebnisse der Gäste in den Mittelpunkt unserer Tätigkeit stellen. Das MADISON Gasterlebnis ist unser Anfangspunkt, nicht nur das Resultat von vordefinierten Prozessen.



Thomas Kleinertz (Direktor)

Unser WARUM als Kompass.

Unser WARUM gibt uns Orientierung in allem, was wir im MADISON tun. Es bestimmt, wie wir unseren Gästen begegnen, wie wir miteinander umgehen und wie wir besondere Erlebnisse schaffen. Unsere Werte sind dabei unser täglicher Wegweiser – sie zeigen uns klar, was uns wichtig ist und wie wir uns verhalten möchten.

Wenn unser WARUM klar ist, spüren das auch unsere Gäste. Es sorgt für Vertrauen, Authentizität und ein Gästelerlebnis, das nachhaltig begeistert und überzeugt.

Die MADISON Experience.

Wir haben einen tollen „MADISON Blueprint“ – einen „Bauplan“ für unser Gasterlebnis, in welchem wir definieren, welche Erlebnisse unsere Gäste aus dem MADISON mit nach Hause nehmen sollen und wie das optimale Verhalten aussieht, mit dem wir dieses Erlebnis hervorrufen können.

Darüber hinaus werden wir auch auf das optimale Arbeitsklima und den Führungsstil eingehen, mit denen wir dem gewünschten MADISON-Erlebnis Leben einhauchen. Das bedeutet für uns, dass wir alle uns gleichermaßen zugänglich zeigen, dass alle unseren Ansatz verstehen: „Gäste zuerst“ und dass alle die gleiche „Leidenschaft für Menschen“ teilen.

So einfach ist das!



Der MADISON Blueprint.

Unser Warum	Leidenschaft für Menschen.
Wer wir sind	Herzliche Gastgeber.
Wie wir das tun	Wir leben eine authentische und ehrliche Leidenschaft für Menschen.
Was wir bieten	Ein unvergessliches Erlebnis mit dem Wunsch zum Wiederkommen.

MADISON Gasterlebnis	Großzügig	Authentisch	Herzlich	Persönlich
MADISON Verhalten	Sei großzügig	Sei du selbst	Sei herzlich	Sei einzigartig
MADISON Atmosphäre	Vertrauensvoll	Respektvoll	Glücklich	Offen
MADISON Vorbilder	Sei aufbauend	Sei unterstützend	Sei weitsichtig	Sei inspirierend



Gemeinsam schaffen wir

Besonderes

Warum wir das tun.

Im MADISON dreht sich alles um unsere Leidenschaft für Menschen, denn wir wollen Menschen begeistern. Damit beweisen wir unseren Gästen, aber auch unseren Mitarbeitern und Partnern, dass sie an erster Stelle stehen.

Wie wir das tun.

Wir leben eine authentische und ehrliche Leidenschaft für Menschen und haben Spaß an dem was wir tun. Mit Sympathie, Respekt und Vertrauen schaffen wir eine persönliche und herzliche Atmosphäre.



Hart arbeiten für etwas, das uns egal ist, heißt **Stress**.
Hart arbeiten für etwas, das wir lieben, heißt **Leidenschaft**.

– Thomas Kleinertz (Direktor)

Wer wir sind.

Wir sind herzliche Gastgeber, weil wir offen und zuvorkommend mit Menschen umgehen. Mit aufrichtigem Interesse begegnen wir unseren Gästen und schenken ihnen unsere ungeteilte Aufmerksamkeit.

Was wir bieten.

Wir schenken unseren Gästen nicht nur eine Übernachtung sondern ganz besondere Momente und Erlebnisse, an die sie sich erinnern werden und mit einem guten Gefühl immer wieder erleben möchten.

M

Unser MADISON

Gasterlebnis

12 | Experience Guide

Erlebnisse, die begeistern.

Welche Erlebnisse sollen unsere Gäste haben, wenn sie sich im MADISON Hotel Hamburg aufhalten? Was sollen sie anderen von uns erzählen? Das MADISON Gast-Erlebnis erreichen wir, wenn wir konstant über uns hinaus wachsen.

Wir nehmen Großzügigkeit, Authentizität, Herzlichkeit und Persönlichkeit beim Wort. So möchten wir beschrieben werden, wenn unsere Gäste Ihren Freunden von uns erzählen.

“

People don't care how much
you know until they know
how much you care.

– John Maxwell



Experience Guide | 13



M

Unser MADISON

Verhalten

Wir sind großzügig.

Wir begegnen anderen offen und geben stets mehr, als erwartet – nicht nur materiell, sondern vor allem mit Aufmerksamkeit und Zeit. Denn wir zeigen unsere Leidenschaft für Menschen ehrlich und großzügig. Unser aufrichtiges Lächeln und unsere fröhliche Art sorgen dafür, dass sich unsere Gäste wertgeschätzt und glücklich fühlen – das ist unser MADISON-Erlebnis.

Wir sind „wir selbst“.

Uns selbst treu zu bleiben bedeutet, anderen authentisch zu begegnen. Echte Interaktionen sind genau das, was unsere Gäste, Lieferanten, Kollegen und Freunde weitererzählen – denn sie spüren unser Herzblut hinter jedem Erlebnis. Ob durch ein aufrichtiges Lachen, einen offenen, neugierigen Blickkontakt oder eine kleine persönliche Geste: Unsere individuelle Note übertrifft stets den erwarteten Standard.

Wir sind herzlich.

Wir sind aufrichtig und herzlich und zeigen damit, dass unsere Handlungen von Herzen kommen. Wir vermeiden den Autopilot, denn den spürt unser Gegenüber. Indem wir immer ein bisschen von unserer Leidenschaft in das legen, was wir tun, gehen wir über das Gewöhnliche hinaus und erreichen das Außergewöhnliche.

Wir sind einzigartig.

Die Begegnungen, die uns am stärksten in Erinnerung bleiben, sind die, die uns emotional berühren. Nach einzigartigen Momenten zu suchen, hilft uns, den Menschen in den Mittelpunkt zu stellen und eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen. Diese individuelle Aufmerksamkeit vermittelt unseren Gästen, dass sie nicht nur Besucher sind, sondern Teil dessen, was das MADISON so außergewöhnlich macht.



M

THE
MADISON

Unsere MADISON

Atmosphäre

Wir sind Vertrauensvoll.

Ein Klima, in dem unsere herzlichen Gastgeber Vertrauen spüren, entsteht durch das Gefühl, das unsere Führungskräfte vermitteln. Wir ermöglichen ein Umfeld, in dem jeder seine Begeisterung offen zeigen kann und Leidenschaft füreinander sowie für unsere Gäste spürbar wird.

Wir sind respektvoll.

Wenn Mitarbeiter respektiert werden, lernen sie Toleranz und Respekt füreinander. Diese konstruktive Haltung wird zu einer Lebensweise, die Geduld für die Wünsche der Gäste steigert. Letztendlich geht es darum, dass wir die Einzigartigkeit Anderer respektieren – insbesondere die unserer Gäste.

Wir sind Glücklich.

Eine glückliche Stimmung entsteht durch positive Führung. Gute Gefühle sind ansteckend – sie schaffen ein vertrauensvolles Miteinander. Wenn wir unser Glas als „halb voll“ betrachten, strahlen wir echte Freude aus, die andere mitreißt.

Wir sind offen.

Ein offenes Klima beginnt beim Einzelnen. Eine tolerante Führungskraft lebt das Beispiel, an dem andere sich orientieren, und setzt den Maßstab dafür, anderen vorurteilsfrei und wertschätzend zu begegnen. Das fördert unser authentisches Interesse und unsere Leidenschaft für Menschen.

M

Unsere MADISON

Vorbilder

Seid weitsichtig & schafft eine positive Stimmung.

Ihr seid stolz auf Euer Team und zeigt diesen Stolz durch regelmäßiges positives Feedback. Dabei seid Ihr großzügig mit Eurer Zeit und hört den Mitarbeitern aktiv zu – ganz egal, wie unwichtig ihre Anliegen scheinen mögen. Ihr schafft eine Kultur der Wertschätzung, in der sich jeder gehört und ernst genommen fühlt.

Seid aufbauend & führt mit Herz.

Ihr schafft die Rahmenbedingungen, die Euer Team motivieren, unvergessliche Erlebnisse zu vermitteln und Gäste zur Rückkehr zu begeistern. Ihr gebt konstruktives Feedback, das Vertrauen stärkt, das Team unterstützt und Initiative fördert.

Seid inspirierend & fördert Kreativität.

Ihr liebt Eure Arbeit, Euer Team und das MADISON Hamburg. Eure Leidenschaft für Menschen inspiriert Euer Team. Ihr seid Coach, wenn nötig, und Teamplayer, wenn Ihr anderen auf Augenhöhe begegnet. So schafft Ihr ein wertschätzendes Umfeld, in dem jeder wachsen kann – das ist unsere Stärke.

Seid offen & zeigt Respekt.

Eure Tür ist immer offen, und Ihr nehmt Euch die Zeit für die Belange des Teams und jedes Einzelnen. Ihr arbeitet an der Seite Eures Teams, tragt aktiv zum gewünschten Gasterlebnis bei und lebt Eure Leidenschaft für Menschen.

A large, modern hotel room with a high ceiling. On the left, there is a red sofa and a floor lamp. In the center, a striped armchair sits next to a small round table with fruit. To the right, a desk with a chair and a bed with a red headboard are visible. Large windows with dark curtains and white sheer curtains let in natural light.

M

Unsere MADISON

Leitlinien

Die MADISON Leitlinien.

1

Wir haben echte Leidenschaft für Menschen und Spaß an der Arbeit.

Mit Sympathie, Respekt, Vertrauen und Toleranz verbreiten wir eine herzliche und persönliche Atomsphäre.

2

Wir stehen zu jeder Zeit auf der Bühne – überall.

Mit positiver Körpersprache repräsentieren wir unser MADISON und verzichten auf Lümmeln, Anlehnen, Quatschen sowie Essen und Trinken im Gästebereich.

3

Wir sind mutig, treten aktiv auf und sprechen Menschen an.

Mit gesundem Selbstbewusstsein sprechen wir klar und herzlich – auch am Telefon.

4

Wir sind kompromisslos großzügig und wissen wie wir mit Feedback umgehen.

Mit aufrichtigem Interesse suchen wir nach Lösungen, bieten kreative Alternativen an und übernehmen Verantwortung.

5

Wir schenken unseren Gästen unsere ungeteilte Aufmerksamkeit.

Mit einem herzlichen Lächeln grüßen wir unsere Gäste, sprechen sie mit Namen an, lassen ihnen den Vortritt, begleiten sie, arbeiten vorausschauend und nehmen Rücksicht.



M

Unsere MADISON

Leitlinien

Die MADISON Leitlinien.

6

Wir sind ein gemeinsames Team.

Mit Wertschätzung helfen wir überall mit und achten auf Sauberkeit, Ordnung und Pünktlichkeit.

7

Wir interessieren uns ehrlich für Gäste und respektieren ihre Privatsphäre.

Durch klare Kommunikation teilen wir Gästeinformationen, um Erwartungen zu erfüllen und positive Überraschungen zu schaffen.

8

Wir sind professionelle Gastgeber.

Wir begegnen Gästen mit guten Umgangsformen und bleiben fokussiert. Freundebesuche werden angemeldet, Handys sind im Gästebereich tabu.

9

Wir sind stolz darauf das MADISON zu sein – ohne überheblich zu sein.

Mit einem gepflegten Erscheinungsbild und vollständiger, sauberer Uniform präsentieren wir uns unseren Gästen.



MADISON Hotel GmbH
Schaarsteinweg 4
20459 Hamburg
Germany

T +49.40.37 666-0
F +49.40.37 666-137
info@madisonhotel.de
madisonhotel.de

