



DiversityEquityInclusion Bites – vom Snack zum Hauptgericht

Annette Pampel, CCEP DE
HSMA Day Heidelberg
05.09.2024

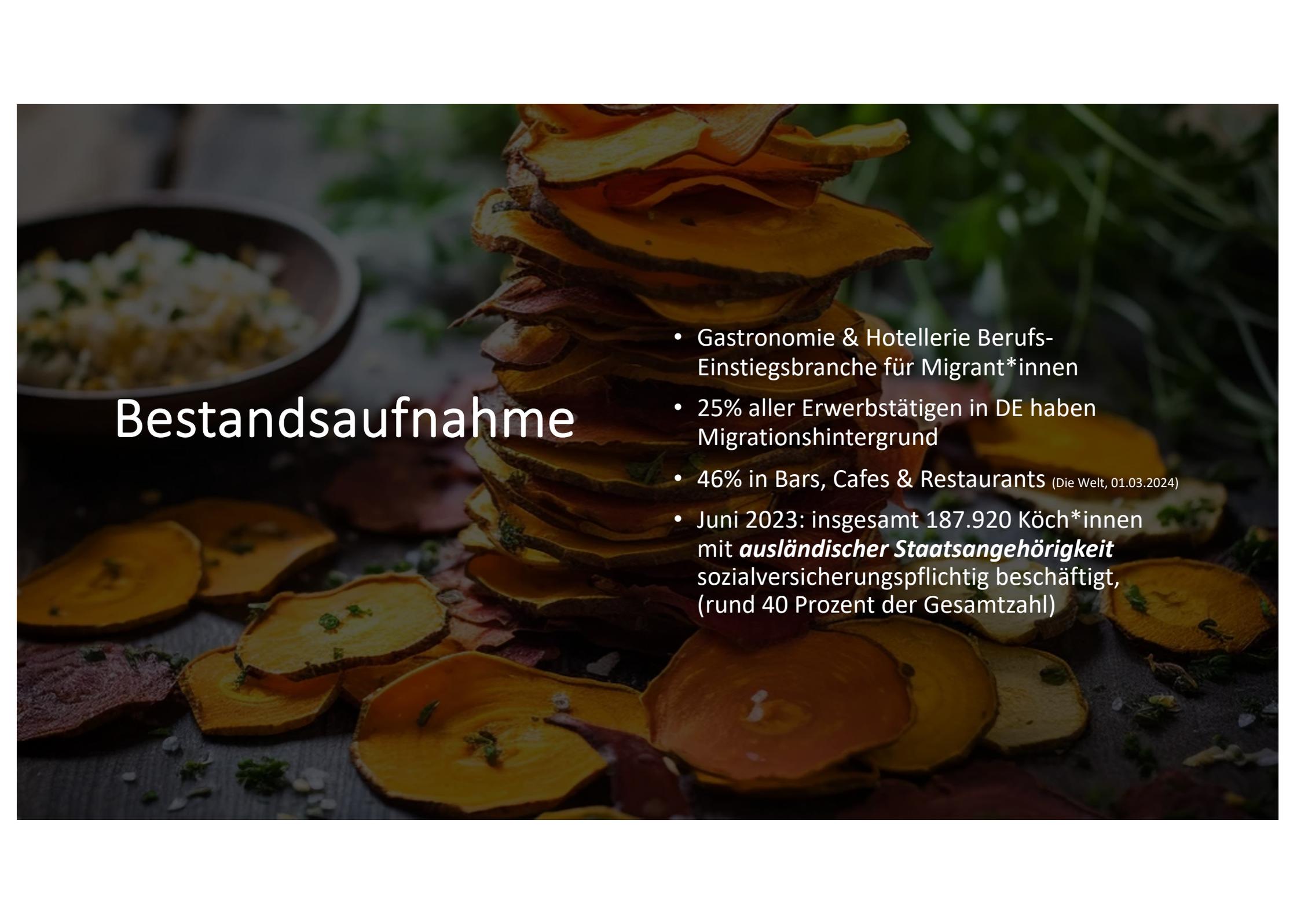
Wer redet hier von Snacks....

- Mit Leidenschaft: Foodie!
- Trainerin/Coach/Beraterin für interkulturelle Kompetenzen und Diversity&Inclusion
- DEI Managerin bei CCEP seit 2018
- 20 Jahre in der Getränkeindustrie
- Gastro- & Hotellerie-erfahren



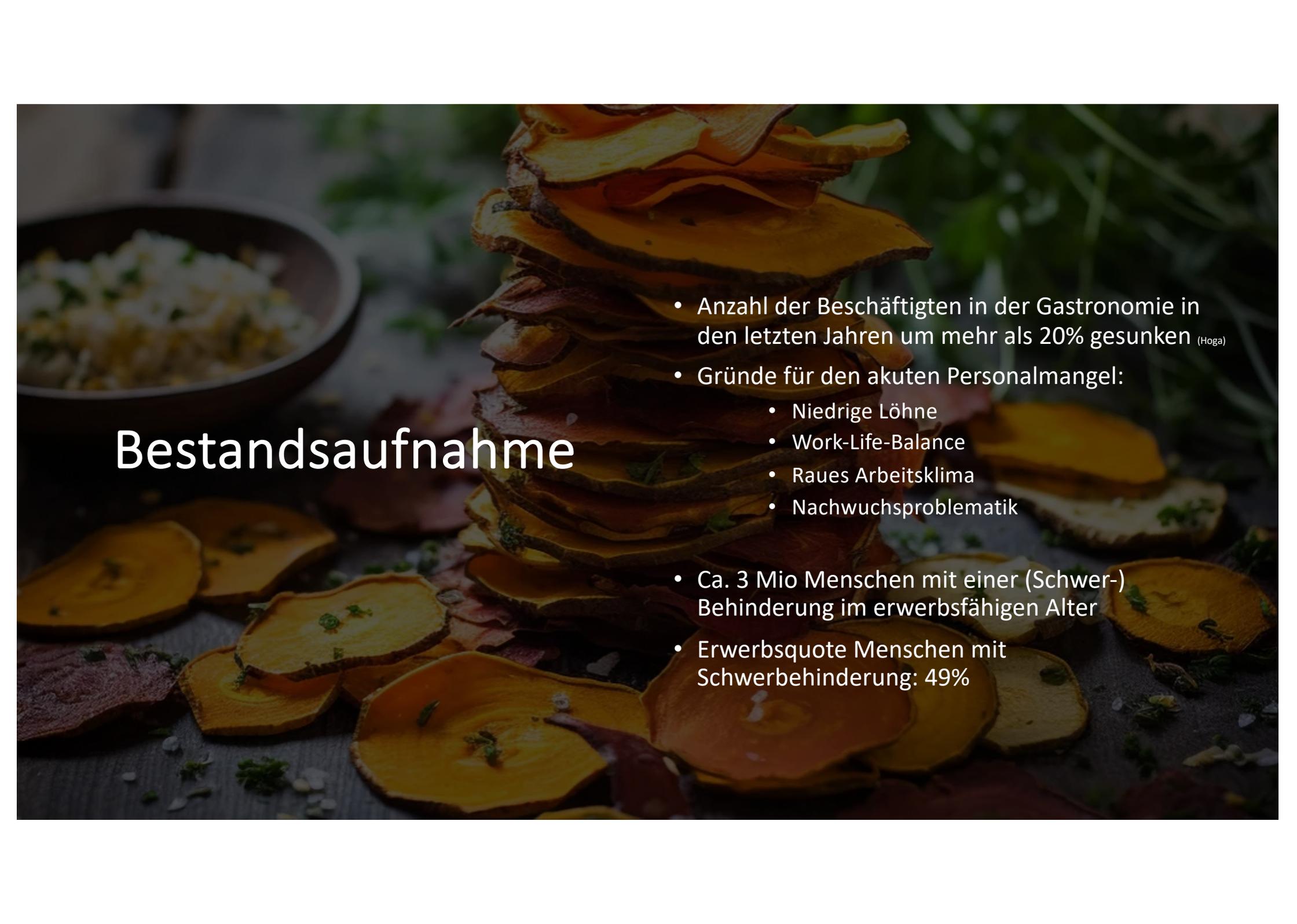
A close-up photograph of a tall stack of golden-brown potato chips. The chips are layered, showing some with melted cheese or sauce. The stack is on a dark wooden surface. Scattered around the base of the stack are more potato chips, some with green herbs and white cheese. In the background, there is a bowl of white rice with green herbs and a bunch of green leafy vegetables. The lighting is warm and focused on the stack of chips.

Was haben Snacks mit
Diversity, Equity & Inclusion
zu tun?



Bestandsaufnahme

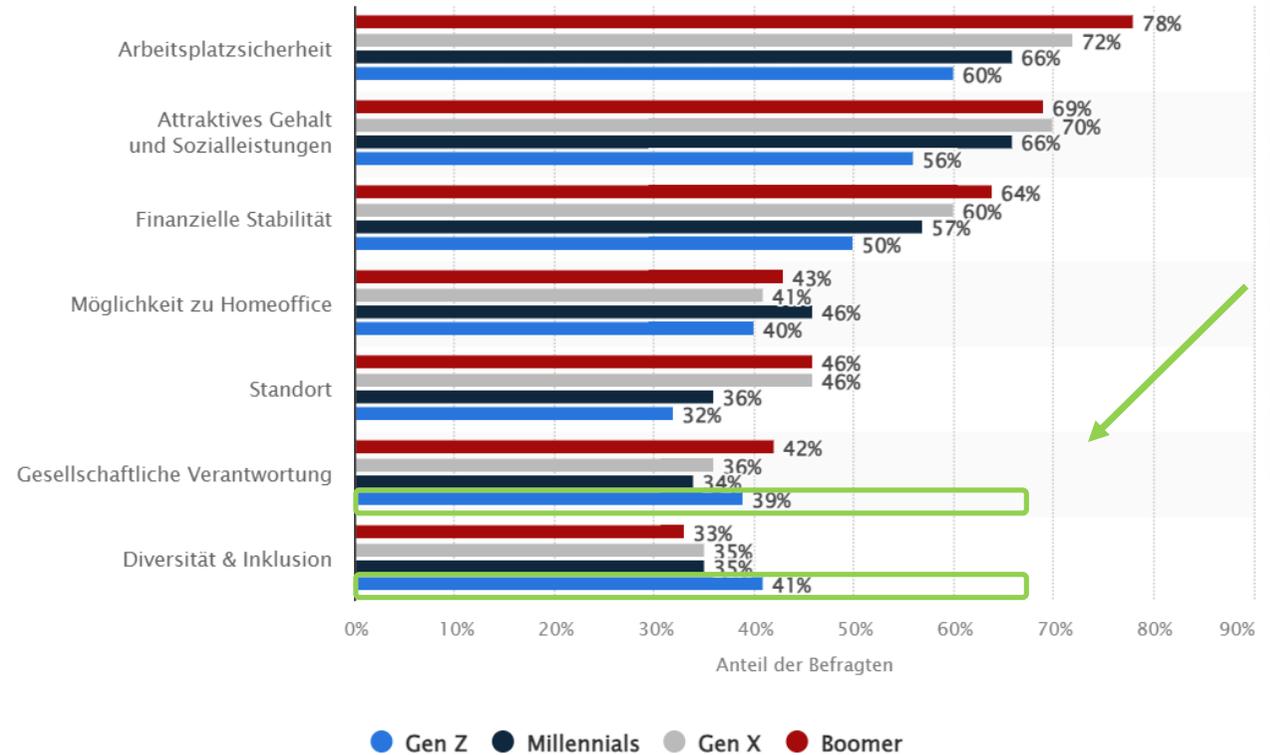
- Gastronomie & Hotellerie Berufs-Einstiegsbranche für Migrant*innen
- 25% aller Erwerbstätigen in DE haben Migrationshintergrund
- 46% in Bars, Cafes & Restaurants (Die Welt, 01.03.2024)
- Juni 2023: insgesamt 187.920 Köch*innen mit **ausländischer Staatsangehörigkeit** sozialversicherungspflichtig beschäftigt, (rund 40 Prozent der Gesamtzahl)



Bestandsaufnahme

- Anzahl der Beschäftigten in der Gastronomie in den letzten Jahren um mehr als 20% gesunken (Hoga)
- Gründe für den akuten Personalmangel:
 - Niedrige Löhne
 - Work-Life-Balance
 - Raus Arbeitsklima
 - Nachwuchsproblematik
- Ca. 3 Mio Menschen mit einer (Schwer-) Behinderung im erwerbsfähigen Alter
- Erwerbsquote Menschen mit Schwerbehinderung: 49%

Was sind für Sie die wichtigsten Kriterien bei der Arbeitgeberwahl?





DEI Snack Bite 1

*Wir sind ein Team - uns ist es egal,
woher jemand kommt....*



Egal?

Die Vorteile

- Sprachenvielfalt – vor allem am Gast
- Verbesserter Kundenservice – interkulturelle Kompetenz/Servicegedanke
- Anziehung internationaler Gäste
- positive Ausstrahlung auf diese
- Arbeitsatmosphäre
- Markenimage/Reputation des Hauses

Die Herausforderungen

- Sprachenvielfalt – im Team/Lieferant*innen/Gäste
- Interkulturelle Missverständnisse/Vorurteile
- Unterschiedliche Herangehensweisen im Umgang mit Gästen
- Arbeitsatmosphäre
- Markenimage/Reputation des Hauses



Feel....





Beispiel:
Schweigen heißt
Zustimmung...



DEI Snack Bite 2

*“Wir behandeln alle unsere
Gäste gleich...”*



Beispiel:
Zwei Frauen
kommen an den
Empfangs-Desk:
“Wir haben eine
Reservierung...”





Behandeln wir wirklich alle gleich?

Mitarbeitende

- Chancengleichheit
- Zugehörigkeit
- Haltung der Führungskräfte

Gäste

- Habitus, Auftreten, Titel
- Kleidung, Körper
- Ansprüche, Erwartungen

A photograph of three women in a hotel lobby. They are standing around a wooden reception desk, looking at something together. One woman is holding a yellow suitcase, and another is holding a green suitcase. The background shows a modern hotel interior with wooden shelves and a glass door.

Zum Beispiel Queers...

- Sind ein reisefreudiges Klientel
- Erwarten aufgeschlossene und tolerante Unternehmen
- Reputation als “Double income – no kids” - zahlungskräftige Gäste
- Machen 10% mehr Einkaufsfahrten als Nicht-LGBTIQ+-Konsumenten (Quelle: nielsen 2015, lgbt consumer report) (US)
- Unterstützen bevorzugt die eigene Community, eigene Marken oder LGBTIQ+ freundliche Häuser & Outlets
- LGBTIQ+ - Community Marketing hat einen positiven Einfluss auf die Zielgruppe



DEI Snack Bite 3

“Wir sind so unterbesetzt, das Thema kann ich jetzt nicht auch noch übernehmen”



Beispiel
"Ich habe Herrn Gunaratne
das schon dreimal erklärt
und ihm auch die
Arbeitsanweisung
ausgehändigt. Er handelt
einfach nicht danach!"





SPRACHE...

ist „Heimat“



DEI als
Hauptgericht



DEI als Hauptgericht

- Sensibilisierung
- Sprache
- Barrierefreiheit
- Recruiting
- Authentizität

...fehlt noch:
das Dessert



Dankeschön!

