



Liebe Leserin,  
lieber Leser,

bewerben Sie Ihre Gäste  
aktiv und laden Sie diese  
gezielt zu Ihren Events ein.

Sie werden dadurch mehr  
Besucher bekommen.

Eine praxiserprobte  
Vorgehensweise finden Sie  
in diesem Newsletter.

Erfolgreiche Turniere und  
Events wünscht Ihnen

Ihr

Alois Summerer

## Aktives Verkaufen im Casino – Tipps für gut besuchte Turniere und Events

Durch die Marketingeinschränkungen in den deutschen Casinos gibt es Wettbewerbsverzerrungen zu anderen Glücksspielanbietern. Wie können diese zumindest teilweise ausgeglichen werden?

Sie brauchen unternehmerische Handlungsspielräume, um das Casino erfolgreich zu managen. Entwickeln Sie Ihre Mitarbeiter zu aktiven Verkäufern, die Gäste professionell ansprechen und diesen Eintrittskarten zu Events und Turnieren verkaufen.

### 1. Leitfaden zur Gästeansprache entwickeln

Jeder Mitarbeiter braucht einen Leitfaden, wie er die Gäste ansprechen soll. Dieser beinhaltet die

- *Passende Kontaktaufnahme*
- *Kurze Informationen zum Event oder Turnier*
- *Nutzenerklärung für den Gast in 2 – 3 Sätzen, besonders wichtig*
- *Entscheidungshilfe für den Gast*
- *Einwände des Gastes klären*
- *Bei Erfolg Überreichung der Eintrittskarte und Bezahlung*
- *Positive Verabschiedung*
- *Bei Misserfolg Beweggründe des Gastes festhalten*

### 2. Auswahl der geeigneten Mitarbeiter

Nicht jeder Mitarbeiter ist für diese Aufgabe passend. Es braucht Menschen, die kommunikativ und extrovertiert sind und sich gerne mit Gästen unterhalten. Es kann auch für einzelne Personen ein wichtiger Entwicklungsschritt sein, um sich als zukünftige Führungskraft zu empfehlen. Im klassischen Spiel werden dies die Saalchefs oder Spielaufsichten sein. Im Automatencasino der Saaldienst und deren Führungskräfte. Es sollten natürlich auch alle Empfangsmitarbeiter im aktiven Verkaufen eingebunden und geschult werden.

### 3. Unterweisung und Training der Mitarbeiter

Alle beteiligten Mitarbeiter bekommen den Gesprächsleitfaden und sollen die wichtigsten Informationen gut kennen. Es wird überlegt, welche Situationen im Casino günstig sind, um Gäste anzuzusprechen.



Wenn Gäste spielen, dann werden sie selbstverständlich in Ruhe gelassen. Im Rollenspieltraining üben die Mitarbeiter eine freundliche Ansprache, eine klare und kurze Information, eine überzeugende Nutzendarstellung für den Gast, wenn er sich jetzt gleich entscheidet, Einwände zu entkräften und den Gast zu einer positiven Entscheidung zu führen. Im Training können verschiedene Schwierigkeitsgrade ausprobiert werden.

**4. Sportlicher Wettbewerb – wie viele Karten verkauft jeder Mitarbeiter?**

Vereinbaren Sie mit den Mitarbeitern Ziele, wie viele Karten sie neben der Tagesarbeit verkaufen. Dies soll ein Anreiz sein und keine Drohung. Den drei besten Mitarbeitern können Sie einen kleinen Preis als Dankeschön geben oder dem Verkaufsteam nach dem Event eine Anerkennung überreichen.

**5. Training am Arbeitsplatz**

Begleiten Sie einzelne Mitarbeiter in den ersten Tagen bei der "Werbetour" im Casino. Halten Sie etwas Abstand, damit sich Ihr Mitarbeiter und der Gast nicht bedrängt fühlen. Geben Sie nach dem Gespräch Rückmeldung was positiv war und was noch zu verbessern ist. Dies soll gleich beim nächsten Gespräch mit umgesetzt werden. Verkaufen Sie selbst auch Karten, um Erfahrungen zu sammeln.

**6. Gemeinsame Tagesauswertung**

Die "Werbegruppe" trifft sich zum Schichtende und wertet ihre Ergebnisse aus. Dabei werden gute Argumente mitgeteilt und erfolgreiche Antworten zu den Einwänden der Gäste ausgetauscht. Es können auch nochmals detaillierte Tipps von den Führungskräften gegeben werden.

**Wir sind Ihre Spezialisten**

Falls Sie noch wenig Erfahrung im aktiven Verkaufen haben, unterstützen wir Sie und Ihre Mitarbeiter mit folgenden praxiserprobten Dienstleistungen:

- Erstellung eines passgenauen Gesprächsleitfadens zur Gästeansprache.
- Rollenspieltraining mit Ihren "Verkäufern", um Hemmungen zu verlieren und den Gesprächsleitfaden gekonnt an zu wenden.
- Training am Arbeitsplatz, um Gäste erfolgreich zu überzeugen.

Bei Bedarf melden Sie sich bitte unter:

**AS TEAM, Angerfelds tr. 1, D-83134 Prutting, Tel. 08036-308333,  
 Fax. 08036-308334, Handy: 0172-8629555 oder  
 E-Mail: info@as-team.net**