



Liebe Leserin,
lieber Leser,

Ihre Empfangsmitarbeiter an
der Rezeption sind die erste
und letzte Visitenkarte des
Casinos.

Sorgen Sie dafür, dass
Gäste sich willkommen
fühlen, Verständnis für Ihre
Fragen und Anliegen
bekommen und
Problemsituationen schnell
und kompetent gelöst
werden.

Damit wird Ihr Empfang zu
einer positiven Anlaufstelle
für Ihre Gäste.

Herzliche Grüße

Ihr

Alois Summerer

"...und noch viel Spaß und Erfolg in unserem Casino!"

Die neuen Einlasskontrollen in den Automatencasinos führen zu starkem Gästerückgang. Für manchen Gast ist die Rezeption ein unüberwindbares Hindernis. Er sucht sich andere Alternativen am Glücksspielmarkt. Mit dem folgenden Service-Gesprächsleitfaden zeige ich auf, wie der Empfang zu einer ersten positiven Erfahrung für den Gast wird, dieser die Scheu vor der Einlasskontrolle verliert und Lösungen bei Problemsituationen gefunden werden.

Gast betritt Casino und kommt auf den Empfang zu.

Mitarbeiter: nimmt Blickkontakt mit Gast auf und lächelt ihn freundlich an.

Gast ist 2 – 3 m vor dem Empfang

Mitarbeiter: "Einen schönen guten Tag!"

Der Gast wird angemessen und freundlich begrüßt.

Der Gast steht am Empfangstresen

Mitarbeiter: kurzer persönlicher small talk, je nach Bekanntheit des Gastes (*Freude, das er uns wieder besucht, er hat jemand mitgebracht, wie war der Urlaub?...*)

Dem Gast ist die Situation bekannt und er legt Ausweis und Eintrittsgeld auf den Tresen.

Mitarbeiter: "Vielen Dank!" Der Mitarbeiter gibt Name und Geburtsdatum ein und überprüft die Sperrdatei. Bei fehlendem Eintrag druckt er eine Eintrittskarte und überreicht diese und den Ausweis mit den Worten: "**Ihr Ausweis und Ihre Eintrittskarte. Bitte schön!**" Dabei achtet er auf einen freundlichen Blickkontakt mit dem Gast. Ähnlich verhält sich der Mitarbeiter, wenn er Wechselgeld zurückgibt.

Der Gast verlässt den Empfang und geht zum Drehkreuz

Mitarbeiter: "**Ich wünsche Ihnen viel Spaß und Erfolg in unserem Casino.**" Der Gast wird mit einem positiven Wunsch vom Empfang verabschiedet. Der Mitarbeiter achtet aufmerksam darauf, dass der Gast gut durch das Drehkreuz kommt und hilft ihm, wenn es Probleme gibt.

Der Gast verlässt nach seinem Besuch das Casino

Mitarbeiter: "**Auf Wiedersehen und kommen Sie gut nach Hause!**"



Gast ist neu im Casino und schaut etwas unsicher

Mitarbeiter: "Bitte zeigen Sie mir Ihren Ausweis. Dies dient zum **Schutz der Gäste**. Der Gesetzgeber hat diese Regelung vor einigen Monaten eingeführt, um gesperrte Gäste von einem Casinobesuch zu schützen."

Gast: "Werde ich hier registriert?"

Mitarbeiter: "Nein. Sie werden von mir nicht registriert."
Ich gleiche Ihre Daten mit der Sperdatei ab. Wenn dort kein Eintrag vorliegt, können Sie gerne in unser Casino kommen."

Gast hat keinen Ausweis dabei

Mitarbeiter: "Ich benötige ein **amtliches Dokument** wie Reisepass, Personalausweis oder Führerschein von Ihnen, um Ihre Identität zu erkennen. Falls Sie davon nicht's dabei haben, kann ich Sie jetzt leider nicht ins Casino lassen."

Gast ist gesperrt

Mitarbeiter: "Auf der Datei ist ein Eintrag, dass Sie durch eine **Selbstoperr** durch Casino ... seit ... gesperrt sind. Wenn Sie wieder entsperrt sind, freue ich mich über Ihren Besuch in unserem Casino. Eine Entsperrung ist nur über das Casino möglich, dass Sie gesperrt hat. Wenn Sie dazu weitere Informationen benötigen, rufe ich Ihnen gerne meine Führungskraft."



Es kommt ein Paar. Der Mann kann sich ausweisen, die Frau nicht.

Mitarbeiter zur Frau: "Bitte nennen Sie mir Ihren Namen und Geburtsdatum."
Der Mitarbeiter überprüft die Sperdatei und stellt fest, dass sie nicht gesperrt ist.

"Sie können mit Ihrem Mann ins Casino, **dürfen jedoch leider nicht spielen**. Bitte halten Sie sich an der Bar auf und bringen Sie bitte beim nächsten Besuch **unbedingt auch Ihren Ausweis** mit." Der Mitarbeiter informiert einen Saalmitarbeiter oder Schichtleiter, der auf die Einhaltung des Spielverbotes der Frau achtet.



Unsere Leistungen für Sie:

Ein excellenter Empfangsservice an der Rezeption

- ÿ **Mitarbeitertraining an der Rezeption**
- ÿ **Coaching der Führungskraft im Saal**

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**