



**Liebe Leserin,
lieber Leser,**

*mit diesem Newsletter
will ich Sie in Ihrem
Führungsalltag
unterstützen.*

*Heute erhalten Sie
einen Überblick über
die Faktoren, die den
Erfolg Ihres Casinos
bestimmen.*

*Der Newsletter
erscheint monatlich
und in den folgenden
Ausgaben erhalten Sie
jeweils detaillierte
Informationen über:
Servicequalität,
Führung,
Mitarbeiterqualität und
Innovationsfähigkeit.*

*In diesem Sinne
wünsche ich Ihnen viel
Erfolg bei Ihrer Arbeit!*

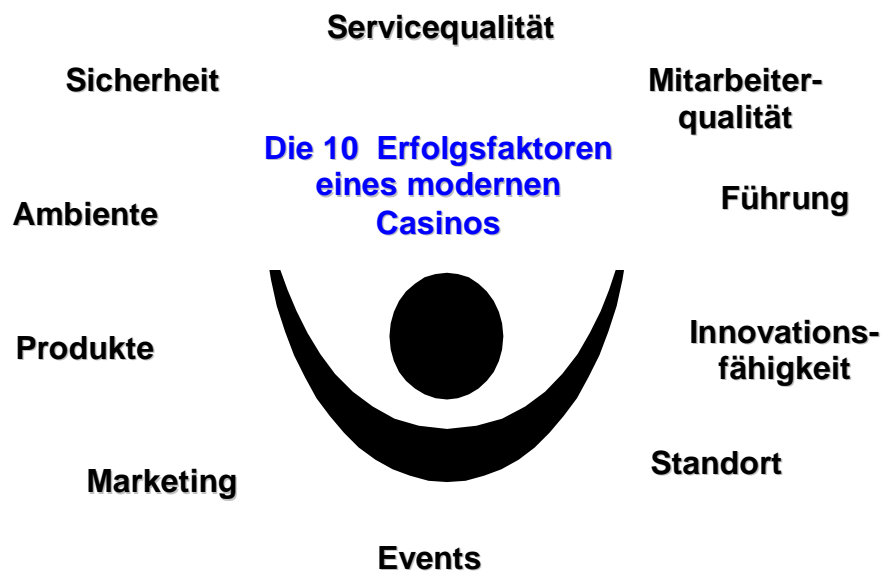
**Ihr Alois
Summerer**

Die 10 Erfolgsfaktoren für Ihr Casino

Haben Sie sich schon einmal gefragt, was eigentlich Ihr Casino erfolgreich macht? Oder welches die „hausgemachten“ Gründe für einen Misserfolg sind?

Nun, wie so oft im Leben ist auch der Erfolg die Summe vieler kleiner Schritte.

Im Laufe meiner 12-jährigen beruflichen Praxis als Coach und Trainer von Casinopersonal habe ich festgestellt, dass im wesentlichen folgende Faktoren den Erfolg Ihres Casinos in entscheidender Weise beeinflussen:



1. Servicequalität: "Ich gebe nur Tronc, wenn der Service stimmt!"

Wussten Sie, dass täglich mehrere hundert Kontakte zwischen Ihren Gästen und Ihren Mitarbeitern stattfinden? Nur diese "Augenblicke der Wahrheit" entscheiden über die Zufriedenheit der Gäste in Ihrem Casino, denn: gewonnen und verloren wird überall.

Die Top-Servicequalität Ihrer Mitarbeiter verschafft Ihrem Unternehmen einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil: Die Gäste verweilen länger, kommen wieder und empfehlen Sie weiter. Es bewahrheitet sich täglich der Spruch "Gäste kaufen gerne Produkte, die sie mögen, von Mitarbeitern, die sie mögen."

Kaum zu glauben, dass der Tronc in einigen Casinos im Jahr 2006 zwischen 30% und 60% aufgrund verbesserten Services gesteigert wurde!

Weisen Sie daher der Servicequalität - im Hinblick auf die strategische Ausrichtung Ihres Casinos - eine zentrale Rolle zu, denn die Gäste sind die Basis Ihres wirtschaftlichen und unternehmerischen Erfolges!

"Das Wollen und das Können sind die Hosenträger erfolgreicher Menschen."



2. Mitarbeiterqualität: "Das Wertvollste, was Sie haben!"

Top-Servicequalität und qualifizierte Leistung können Sie Ihren Gästen nur bieten, wenn Ihr Team aus motivierten, serviceorientierten und fachlich gut ausgebildeten Mitarbeitern besteht.

Achten Sie daher bei der Einstellung neuer Mitarbeiter besonders darauf, dass sie eine natürliche Freude am Service und am Gästekontakt zeigen, frei nach dem Motto: „Dies ist meine Passion!“

Durch eine sinnvolle Mischung aus "Fördern und Fordern" lässt sich die Arbeitsqualität Ihres Personals steigern. Was also müssen Sie tun?

- Teilen Sie Ihre Leistungserwartung klar mit und führen Sie mit Zielen
- Geben Sie Hilfestellungen zur Leistungserreichung
- Kontrollieren Sie Ergebnisse und äußern Sie Lob und Kritik
- Motivieren Sie und erwarten Sie auch eine Selbstmotivation des Mitarbeiters
- Delegieren Sie Aufgaben, Verantwortung und Kompetenz
- Informieren Sie durch Briefings und Aushänge
- Belohnen Sie Leistung

3. Führung: "Der Fisch fängt am Kopf zu stinken an!"

Machen Sie sich bewusst, dass sich in der Mitarbeiterqualität Ihre Führungsleistung widerspiegelt. Traditionell werden im Casino-Alltag zwar die Arbeitsabläufe gut organisiert, die Mitarbeiterführung jedoch meist vernachlässigt. Beachten Sie daher als Führungskraft:

- Zeit für Mitarbeiterführung ist absolut notwendig und gut investiert
- Führen Sie vertrauensvoll und konsequent
- Ihre Führungsleistung multipliziert sich in Ihren Mitarbeitern
- Beachten Sie Ihre Stärken und Schwächen
- Welche Führungsvorbilder haben Sie?
- Wo können Sie sich Rat und Hilfe holen?
- Was sind Ihre Leistungserwartungen an die Mitarbeiter?
- Holen Sie sich Rückmeldungen zu Ihrem Führungsverhalten ein
- Ordnen Sie klar zu, wer wen führt, während einer Dienstplanperiode

4. Innovationsfähigkeit: "Wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit!"

Sie kennen Ihre Branche und wissen: Casinomitnehmer sind mehr traditionsgeprägt als innovationsfreudig. Zu viele trauern noch der guten alten Zeit nach und sehen nicht die Notwendigkeit aber auch die Chancen von Innovation und der damit verbundenen Veränderung. Fangen Sie bei sich an und fragen: „Wie innovationsbereit bin ich?“ Im nächsten Schritt:

- Informieren Sie sich über Trends und Entwicklungen am Casinomarkt
- Beobachten Sie die Mitbewerber in Ihrer Umgebung
- Sammeln Sie regelmäßig Ideen mit den Mitarbeitern, was zu verbessern ist
- Entwickeln Sie eigene Ideen zur Weiterentwicklung des Casinos
- Erklären Sie den Mitarbeitern "schmerzhaft" Veränderungen

5. Standort: "Das Casino geht zu seinen Gästen!"

Früher wurden Casinos vorzugsweise in noblen Stadtteilen errichtet. Heute werden Fußgängerzonen und Einkaufspassagen bevorzugt. Das Casino ist dort, wo viele Menschen täglich unterwegs sind. Vor allem für das Automatencasino ist dies überlebenswichtig, da Gäste ihren Einkauf unterbrechen und für einige Stunden zum "Zocken" gehen. Die Entscheidung für einen falschen Standort ist nur mit sehr viel Geld und Aufwand rückgängig zu machen. Daher planen Sie Ihren Standort überlegt!

"Nichts ist so beständig wie der Wandel!"



*"Events und Service –
zusammen unschlagbar!"*



*"Schaffen Sie
"sinnliche" Eindrücke!"*



*Herr Kobjoll leitet den
Schindlerhof in Nürnberg,
eines der erfolgreichsten
Seminar-Hotels in
Deutschland.*

*Er schildert seine
Erfolgsrezepte zum
Thema Gästeservice und
Mitarbeiterführung.*

6. Events - "Das Salz in der Suppe!"

Ihre Gäste lieben die Überraschung und wollen gut unterhalten werden. Eindrucksvolle und abwechslungsreiche Events sowie Top-Serviceleistungen sind das "Erfolgspaar" für Ihr Unternehmen. Entwickeln Sie mit Ihren Mitarbeitern immer wieder neue Ideen, um die entsprechenden Zielgruppen durch spezielle Events ins Casino einzuladen!

7. Marketing: "Wenn ich 1 Dollar für Werbung ausbebe, ..."

... werfe ich 50 Cent zum Fenster hinaus - nur weiß ich nicht welche?" fragte sich einst schon Henry Ford. Deshalb benötigt Ihr Casino einen strategischen Marketingplan über zwei bis drei Jahre, um kontinuierlich potentielle Neugäste anzusprechen. Interne und externe Fachleute unterstützen Sie, damit Ihr Budget sinnvoll genutzt wird!

8. Produkte: "Spiel, Spaß, Spannung!"

Ihre Produktpalette soll sich an den Wünschen Ihrer Gäste und deren Budget orientieren. Modetrends - wie Poker - müssen sich genauso im Angebot befinden, wie Animationsspiele. Offerieren Sie Ihren Gästen neue Geräte und Spielangebote – Sie werden es als Wertschätzung empfinden!

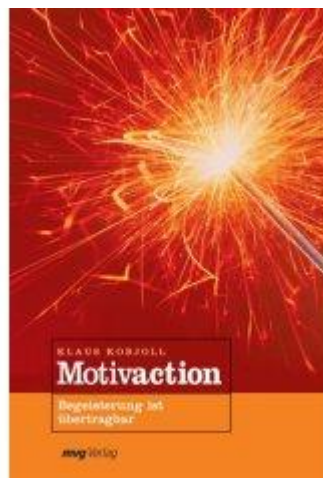
9. Ambiente – "Eintauchen in die Welt von James Bond!"

Gerade am Wochenende besuchen viele Erstgäste Ihr Casino. Sie kommen nicht nur wegen des Spiels, sondern auch wegen dem besonderen Ambiente und der einzigartigen Atmosphäre: Menschen, Lichter, Musik, Kunst, Farben und Gerüche ermöglichen sinnliche Eindrücke, die den Alltag vergessen lassen. Nutzen Sie diese Chance!

10. Sicherheit – "Keine Glückssache!"

Staatliche Casinos garantieren Sicherheit für Gäste und Mitarbeiter. Überprüfen und verbessern Sie Ihr Sicherheitskonzept, denn: Betrugsfälle wirken sich negativ auf Image und Finanzen Ihres Casinos aus!

Wollen Sie tiefer in die Thematik einsteigen?



Literaturempfehlung:

Klaus Kobjoll

MOTIVATION

Begeisterung ist übertragbar

MVG-Verlag

ISBN 3-478-81193-7

<http://www.amazon.de>