



**Liebe Leserin,
lieber Leser,**

*die richtige
Mitarbeiterauswahl
ist eine wichtige
Führungsaufgabe,
welche die
Leistungsfähigkeit
Ihres Casinos
maßgeblich
beeinflusst.*

*In der heutigen
Ausgabe erhalten
Sie 7 Praxistipps,
die Ihnen diese
Aufgabe erleichtern
sollen.*

*Ich wünsche Ihnen
viel Erfolg bei der
Umsetzung*

**Ihr Alois
Summerer**

So finden Sie den Serviceprofi – In 7 Schritten durch das Bewerbungsgespräch!

Die richtigen Mitarbeiter bringen den Gewinn!

Was können Sie tun, um die richtigen - in ihr Unternehmen passenden - Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten?

Der erste Schritt ist die gezielte Auswahl, denn: Wer schnell und ohne Reibungsverluste die entsprechenden Mitarbeiter findet, hat Erfolg, spart Zeit, Kosten und Ärger.

Mit 7 Schritten lassen Sie Ihren "Kopf und Bauch" gemeinsam entscheiden.

Auch der Bewerber kann damit feststellen, ob er den passenden Partner vor sich hat.

1. Erstellen Sie ein Anforderungsprofil – Was erwarten Sie?

Der erste Schritt ist eine sorgfältige Anforderungsanalyse. Zur Erstellung eines Profils werden Kriterien festgelegt, die leistungsfähige von weniger leistungsfähigen Mitarbeitern unterscheiden. Machen Sie sich vor der Stellenausschreibung klar, was konkret Sie von dem neuen Mitarbeiter erwarten. Listen Sie alle Begriffe auf und priorisieren Sie die wichtigsten 5 – 7 Eigenschaften. Aus meiner Sicht sind wichtig:

- Freundlichkeit
- "lächelnde Augen"
- Gesprächs- und Zuhörkompetenz
- Höflichkeitsformen
- Selbstbewusstsein
- Spaß am Bedienen anderer Menschen (Serviceorientierung).

2. Treffen Sie eine Vorauswahl – Sichtung der Unterlagen!

Bei der Sichtung der Bewerbungsunterlagen werden formale Kriterien (Vollständigkeit, Rechtschreibfehler, etc.) sowie Form und Passfähigkeit zum Anforderungsprofil bewertet. Stellen Sie fest:

- Wie sympathisch ist für Sie der Mensch auf dem Bewerberfoto?
- Welche Ausbildungen und Erfahrungen im Service hat der Bewerber?
- Wie viel Wechsel und Beständigkeit gibt es im Lebenslauf?
- Welcher Eindruck entsteht durch die Zeugnisse?

3. Wählen Sie für das Bewerbungsgespräch eine ungewöhnliche Uhrzeit!

Laden Sie die Bewerber am frühen Freitag- oder Samstagabend zum Gespräch ein. Dies ist seine künftige Arbeitszeit. Wer nicht kommt, hat wahrscheinlich auch später wenig Lust, um diese Zeit zu arbeiten. Zeigen Sie dem Bewerber das Casino von einem serviceorientierten Mitarbeiter, wenn zahlreiche Gäste anwesend sind und es viel Arbeit gibt. Ihr Mitarbeiter berichtet Ihnen über das Verhalten des Bewerbers.

*Was die Augen sehen,
glaubt das Herz*



*Freude an der Arbeit
lässt das Werk trefflich
geraten (Aristoteles)*



4. Seien Sie ehrlich – Zeigen Sie auch den Hinterhof!

Nicht nur die Eingangsfassade und die Spielsäle machen Ihr Casino aus. Es besteht ebenso aus Büros, Sozialräumen und einem Hinterhof mit Müllcontainern. Der Mitarbeiter soll damit die Gelegenheit erhalten, den gesamten Betrieb kennen zu lernen, um sich objektiv zu entscheiden.

5. Der erste Eindruck ist entscheidend – Sympathie auf den ersten Blick?

Es gibt sie wirklich, die Sympathie auf den ersten Blick! Wenn Sie jemanden das erste Mal sehen, machen Sie sich in wenigen Sekunden ein Bild von ihm. Es entscheidet sich sofort, wie sympathisch man sich ist. Dafür gibt es keine zweite Chance!

- ☐ Zeigt der Bewerber eine positive Ausstrahlung?
(Lächeln, Stimme, Blickkontakt, offene Körperhaltung)
- ☐ Wie sind seine Umgangsformen?
- ☐ "Lächeln" seine Augen"?
- ☐ Bekommen Sie eine befriedigende Antwort, wenn Sie den Bewerber fragen, weshalb er in Ihrem Casino arbeiten will?
- ☐ Achten Sie darauf, ob es in den Augen ein blitzen gibt, wenn er vom Casino oder seinem früheren Beruf erzählt.
- ☐ Spüren Sie in seiner Stimme Begeisterung und Engagement?

6. Die Partneranalyse – Machen Sie ein Rollenspiel!

Schildern Sie dem Bewerber aus der Casino-Praxis eine schwierige Situation und "spielen" Sie diese mit ihm durch. Sie erkennen rasch, ob er serviceorientiert denkt und handelt. Anschließend erstellen Sie ein Stärken-/Schwächenprofil des Bewerbers:

- ☐ Welche Kenntnisse und Fähigkeiten hat sich der Bewerber bisher angeeignet?
- ☐ Was sind seine größten Talente und Schwächen?
- ☐ Was will er noch lernen?
- ☐ Welche Lieblingsfächer hatte er in der Schule, welche mochte er nicht?
- ☐ Wie ist seine finanzielle Situation und wie viel Alkohol trinkt er täglich?
- ☐ Was spielt er in der Freizeit und welche Erfahrungen hat er mit Glücksspiel?
- ☐ Welchen Nutzen kann er dem Casino bieten?

Der Praxistest – lassen Sie den Bewerber Probearbeiten!

Lassen Sie die Bewerber, die in der engeren Auswahl stehen, an einem oder zwei Tagen zur Probe arbeiten. Dabei lernen Sie die künftigen Mitarbeiter und ihre Arbeitsweise besser kennen. Sie stellen fest, ob sich der erste Eindruck bestätigt oder nicht.

Auch Ihre Mitarbeiter erkennen schnell, ob die Bewerber zu ihnen passen. Räumen Sie ihnen ein Mitspracherecht bei der Personalauswahl ein!

