



**Liebe Leserin,
lieber Leser,**

*exzellenter
Gästedienst ist ein
wesentlicher
Erfolgsfaktor in der
Casino-Branche.*

*Diesen zu entwickeln
und ständig zu
verbessern ist eine
wichtige Aufgabe von
Führungskräften und
Mitarbeitern.*

*In der heutigen
Ausgabe erhalten
Sie konkrete Tipps,
wie Sie die
Servicequalität in
Ihrem Casino
verbessern können.*

*Ich wünsche Ihnen
viel Erfolg bei der
Umsetzung*

**Ihr Alois
Summerer**

Service entscheidet !

"Danke für den schönen Abend. Obwohl ich verloren habe, fühle ich mich bei Ihnen im Casino sehr wohl!" Solche Gästemeinungen zeigen die Bedeutung von exzellentem Service für den langfristigen wirtschaftlichen Erfolg. Durch Top-Serviceleistungen konnte z.B. der Tronc im Casino Bremerhaven um 60% gesteigert werden!

1. Servicestandards entwickeln und einführen

Was genau ist guter Gästedienst für den Croupier, Rezeptionsmitarbeiter, Kassierer und Saalchef? Was erwartet Ihr Unternehmen im Umgang mit Erst- oder Stammgästen an Servicequalität? Jeder versteht vielleicht etwas anderes darunter. Es ist ein gemeinsames Verständnis notwendig, damit erfahrene und neue Mitarbeiter die entwickelten Servicestandards leben können.

In Workshops mit Führungskräften und Mitarbeitern werden konkrete Servicequalitätsstandards erarbeitet. Sie sollen so praxisnah formuliert sein, dass die Umsetzung beobachtet werden kann.

Beispiel: *Bei einer höheren Gewinnausszahlung lächelt der Croupier den Gast freundlich an und überreicht die Jetons mit einem Spruch, wie: "Bitteschön, für Sie, mein Herr!"*

2. Die Führungskraft als Service-Coach

Sind Sie "Servicepromotor" in Ihrem Casino? Welche Leistungserwartung haben die Führungskräfte an das Serviceverhalten? Wie leben sie Gästedienst selbst vor und sind für die Mitarbeiter Vorbilder?

Führungskräfte sind in ihrer Multiplikationsfunktion auch im Serviceverhalten wichtige Schlüsselpersonen. Sie sollen "Servicebegeisterte" sein oder werden, damit sie ihre Mitarbeiter entsprechend führen können.

3. Briefings – Mitarbeiter zu Service informieren und sensibilisieren

Führen Sie mehrmals in der Woche vor Dienstbeginn ein 5 – 10 Minuten langes Mitarbeiter-Briefing durch:

- Informieren Sie über die Betriebsergebnisse der letzten Woche.
- Loben Sie die Mitarbeiter für gute Serviceleistungen.
- Sprechen Sie Servicemängel an, die verbessert werden müssen.
- Teilen Sie mit, dass Sie das Serviceverhalten beobachten werden.
- Geben Sie für die Arbeitswoche ein Servicemotto vor.
- Vereinbaren Sie mit den Mitarbeitern ein gemeinsames Tagesziel z.B. 5% mehr Tronc als gestern.
- Fragen Sie nach den Anliegen und Themen der Mitarbeiter.



4. Feedbackgespräche zur Serviceleistung

Beobachten Sie immer wieder die Arbeits- und Serviceleistungen einzelner Mitarbeiter. Ihre regelmäßige Präsenz im Spielsaal, im Gastrobereich und in der Rezeption sind wichtige Aufgaben, die Sie nur bedingt an andere Führungskräfte delegieren können.

Führen Sie regelmäßige Feedbackgespräche und verbessern Sie damit die Arbeits- und Serviceleistungen, indem Sie

- Die Stärken des Mitarbeiters loben und wertschätzen.
- Konkrete Schwächen ansprechen und Verbesserungen aufzeigen.
- Vereinbarungen treffen, die der Mitarbeiter zukünftig umsetzt.
- Schulungsbedarfe erkennen und schnell reagieren können.

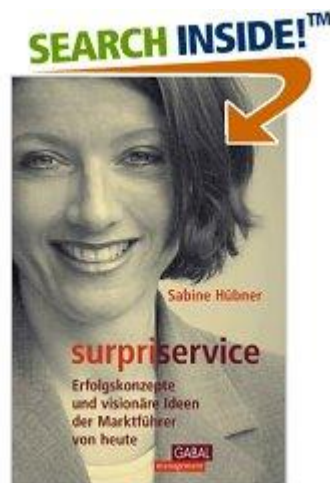
5. Training am Arbeitsplatz

Damit sich neue Mitarbeiter schnell einarbeiten können, sollen diese direkt am Arbeitsplatz geschult werden. Die Praxisnähe bringt viele Vorteile, da gleich alle relevanten Fragen und Anliegen geklärt werden können. Die Schulungen können durch einen externen Trainer, durch Sie selbst oder einem sehr erfahrenen Mitarbeiter durchgeführt werden:

- Vormachen – Trainer zeigt dem Mitarbeiter im Rollenspiel oder in realen Gästesituationen exzellentes Serviceverhalten.
- Nachmachen – Mitarbeiter übt Verhalten ein und bekommt Rückmeldungen.
- Üben – bestimmte Verhaltensweisen werden so lange geübt, bis sie gut umgesetzt werden.



Literaturempfehlung



Suprervice

ein Kunstwort, zusammengesetzt aus "surprise" und "Service" – bezeichnet einen außergewöhnlichen Service, der über die üblichen Kundenerwartungen weit hinaus geht. Denn ein Service, der Überraschungen bereithält, schafft Aufmerksamkeit am Markt, sicher dauerhaft Marktanteile und trägt entscheidend dazu bei, neue Märkte zu