

## **Betriebsführung**

### **Aufbau und Gewährleistung des Servicebereiches: Ansprechbarkeit, Freundlichkeit; Verkaufsleistungen, Dienstleistungen**

Der Servicebereich einer Sportstätte ist eine grundlegende Einheit einer Sportstätte. Er gleichzeitig die Visitenkarte des Betreibers und als ein aussagekräftiges Element hinsichtlich seiner Leistungspalette und seines Selbstverständnisses als Sportanbieter zu sehen.

Die Mitarbeiter im Servicebereich sollen sich daher als kompetente Ansprechpartner verstehen und mit Aufmerksamkeit und Wertschätzung die Mitglieder und Kursteilnehmer betreuen. Gute kommunikative Fähigkeiten und eine aktive Ansprache sind ebenso grundlegende Eigenschaften wie Freundlichkeit und Höflichkeit, die die Qualität im menschlichen Umgang miteinander prägen. Dazu gehören ebenso Einstellungen wie Einsatzbereitschaft und Engagement gegenüber den Mitgliedern und anderen Mitarbeitern.

Neben einem Überblick über die gesamten Nutzungsmöglichkeiten der Sportstätte, der hier stattfindenden Angebote und Aktivitäten, sollten die Kenntnisse des Mitarbeiters die weiteren Angebote der Leistungspalette des Vereins umfassen. Neben einer Erstinformation und Beratung kann der dann auch die Weiterleitung der Anfrage an die entsprechende Fachkraft veranlassen. Das Ziel ist ein hoher Grad der Zufriedenheit und ein Gefühl des "Rundum Aufgehoben-Seins" beim Mitglied bzw. Kunden.

Zur Sicherung der Qualität der Mitarbeit innerhalb der eigenen Organisation, ob es hierbei um Dienstleistungen gegenüber den Teilnehmern geht oder um den Umgang mit anderen Mitarbeitern, sind regelmäßige Mitarbeitergespräche, die die Selbsteinschätzung, aber auch die Fremdeinschätzung beinhalten, ein wichtiger Baustein. Durch Feedback, gegenseitigen offenen Austausch und Diskussion der Ergebnisse können Optimierungen geplant und umgesetzt werden. Neben den oben schon aufgeführten Eigenschaften, Kenntnissen und Verhaltensweisen, die den mitmenschlichen Umgang bestimmen, ist auch die fachliche Kompetenz eine wichtige Komponente zur Mitarbeiterbeurteilung.

Diese beinhaltet u. a.

- Produktkenntnisse wie Trainingsangebote, Kurse, Aktionen und Veranstaltungen, Gastronomie etc.
- Kommunikationsverhalten: aktive Ansprache der Mitglieder und Teilnehmer, z. B. beim Erstkontakt, bei der Begrüßung und Verabschiedung, bei Terminvereinbarungen, bei der Informationsweitergabe über z. B. Trainingsinhalte, weitere Aktivitäten innerhalb der Sportstätte
- Verantwortlichkeit und Sicherheit, wie Umgang mit der EDV, mit Schließsystemen, mit Technik, Ordnung, Sauberkeit und Hygiene

