

zwei&amp;40 Gästeservice-Seminar

# Die Modellierung der Exzellenz

„Exzellenter Gästeservice“ ist eines der zentralen Erfolgsrezepte für Spielhallen. Wie man dem Ziel näher kommt und welche konkreten Schritte dafür nötig sind, erklärte Patrick Waldeck, Geschäftsführer bei zwei&40, im Rahmen eines zweitägigen Seminars.



„Der Gästeservice ist unsere wichtigste Ressource.“

Patrick Waldeck,  
Geschäftsführer zwei&40

Man muss das Rad nicht neu erfinden“, erklärte Patrick Waldeck, Geschäftsführer bei zwei&40. Vielmehr gehe es im geschäftlichen Kontext darum, bestehende Lösungen für die eigenen Gegebenheiten zu adaptieren und weiterzuentwickeln. „Modelling of excellence“ – zu deutsch Modellierung von Exzellenz – nennt man dieses Prinzip, das Waldeck im Rahmen des zweitägigen Seminars in Wiesbaden seinen Gästen an Herz legte. „Alles, was Ihr hier hört, könnt Ihr direkt für das eigene Unternehmen weiterdenken.“

## Lange Prozesskette

Das Thema des Seminars im Schwarzen Bock in Wiesbaden lautete „Exzellenter Gästeservice“. „Der Service ist unsere wichtigste Ressource im Umgang mit den Spielgästen und sehr wichtig, um sich von Mitbewerbern abzusetzen“, unterstreicht Waldeck die Bedeutung. Zentrale Fragestellungen waren dabei etwa, wie man als Spielhallenunternehmer die Mitarbeiter optimal motiviert und wie man selbst sein Personal schulen und coachen kann.



„Wir konnten langfristige Impulse mitnehmen.“ Hannes Stadler (r.), Automaten Schuster, besuchte gemeinsam mit seinem Filialleiter Emanuel Plaschko das Seminar.

„Guter Service ist nur der letzte Schritt einer langen Prozesskette ist, die vom Unternehmer bestmöglich vorbereitet werden muss. Das Servicepersonal kann nur guten Service anbieten, wenn alle Rahmenbedingungen ebenso passen“, beschreibt Waldeck seinen Ansatz. Aus diesem Grund wurden verschiedenste Aspekte des Umgangs mit den Mitarbeitern behandelt – angefangen von Best-Practice-Lösungen bei der Personalsu-

che über den Anstellungsprozess und das Onboarding bis hin zum Ausstellungsprozess rund um Mahnungen und Kündigungen.

## Mitarbeiter einbinden

Zentral dabei sieht Waldeck die Aspekte Personalführung und Mitarbeiterzufriedenheit. Die Zufriedenheit kann beispielsweise durch Teamevents gesteigert werden. Hierfür eignen sich verschiedenste Aktivitäten, vom Escape Room über Baristakurse bis hin zum gemeinsamen Besuch von Seminaren. Wichtig sei es jedoch, die Mitarbeiter in den Entscheidungsprozess einzubinden. Ein weiteres Werkzeug sind regelmäßige Teammeetings. Hierbei sollte laut Waldeck im Vorfeld ein Termin, ein Zeitrahmen und eine grobe Agenda abgesteckt werden.

## „Motivierend und erfrischend“

Bei allen vermittelten Inhalten ist es für Waldeck besonders wichtig, schnell in die Umsetzung zu kommen. „Lernen, können, machen“ lautet das Motto. Wenn ein Entschluss gefallen ist, solle man sich direkt an die Umsetzung machen, betonte Waldeck.

Einem Ratschlag, dem Hannes Stadler gerne folgen will. Der Geschäftsführer von Automaten Schuster im niederbayrischen Salzweg war ebenfalls in Wiesbaden zu Gast und zeigte sich begeistert: „Das war super motivierend und erfrischend.“ Dabei sei es zum einen wichtig, Erinnerungen aufzufrischen und zum anderen sein Wissen auf den neusten Stand zu bringen. „Man darf nicht stehenbleiben und dafür sind solche Seminare ideal“, erklärt Stadler. Seine Empfehlung lautet auch Mitarbeiter zu Fortbildungen mitzunehmen, um das Wissen und die langfristigen Impulse im Unternehmen auf verschiedenen Ebenen zu verbreiten. | nc |

**Die nächsten Seminartermine von zwei&40:**

**25. März 2025 in Köln**

**3. September 2025 in Hannover**

**Mehr Infos finden Sie auf [zweiundvierzig.com](http://zweiundvierzig.com)**