

# **Interview mit Carina Mauthner, Promotion Managerin vom Casino Seefeld und Casino Innsbruck anläßlich der Baccara World Championship 1999**

Gesprächspartner: Frau Carina Mauthner, Promotion Managerin vom Casino Seefeld und Innsbruck am 2.10.1999 mit R. Schmitt [key:IC].

[key:IC], Chefredakteur, Reinhold Schmitt: Wie kamen Sie auf die Idee, eine Baccara Weltmeisterschaft ins Leben zu rufen? Das ist bis jetzt, unseres Wissens nach einmalig. Der [key:IC] ist bis jetzt nur bekannt, dass schon einmal eine Meisterschaft in der Baccara-Szene in Deutschland stattgefunden hat. Dies war in der Spielbank Bad Homburg. Allerdings ist dies schon eine ganze Zeit lang her.

**Carina Mauthner:** Ja zum einen, weil wir schon 27 Jahre jeweils eine große Baccara – Woche veranstaltet haben. Diese waren immer sehr erfolgreich und sie waren immer sehr gut besucht. Des weiteren waren sie immer sehr attraktiv. Wir hatten Autos ausgespielt usw. und auf der anderen Seite haben wir uns gedacht, es ist das letzte Jahr in diesem Jahrtausend, das gehört einfach auch zum Baccara Spiel dazu und einmal muß man beginnen. Auch um weltweit bekannt zu werden und um weltweit Gästen eine Weltmeisterschaft zu bieten.

Auf Grund des Buy-in Systems, (es ist analog dem Poker), wo es schon eine Poker-Europameisterschaft gibt, ist uns die Idee gekommen, eine Baccara Weltmeisterschaft zu spielen.

[key:IC]: Denken Sie von Ihrer Sicht aus, dass sich der ganze

**Aufwand, den Sie hier bravourös betrieben haben, gelohnt hat, oder war es für sie ein Risiko eine Baccara World Championship auf die Füße zu stellen, und dann diese auch zu veranstalten?**

**Mauthner:** Ich bin der Meinung das Risiko hat sich in jedem Fall gelohnt, zumal unsere Philosophie hier im Casino Seefeld auf den Qualitätsgast abgezielt ist. Wir sprechen den Qualitätsgast an. Wir haben die Infrastruktur dem Qualitätsgast alles zu bieten, was er sich wünscht, sei es vom Service im Casino, sei es von der Gästebetreuung und sei es von der Infrastruktur des Ortes.

Also auf der Marketingseite hat es sich in jeden Fall gelohnt, zumal wir auch mit unserer Broschüre weltweit vertreten waren. Es ist ja auch im Internet in Amerika durch unsere Casino Austria International, in Jericho, in Südafrika, in Australien, bekannt gemacht worden, dass dieses Event hier im Casino Seefeld stattfindet. Ich glaube auch jeder Insider hat dies gewußt. Also insofern hat es sich in jedem Falle gelohnt.

**[key:IC]:** Nachdem Sie nun diese Erfahrung gemacht haben, denken Sie daran, noch einmal eine solche WM auf die Beine zu stellen? Wollen Sie trotz kleinerer Kritiken, die hier von Seiten der Spieler ausgesprochen worden sind, wie die Spielzeit oder auch evetuell mehr Spielerschlitten, eine solche Baccara Weltmeisterschaft wiederholen?

**Mauthner:** Herr Schmitt, diese Kritiken sind für uns wahnsinnig wichtig. Die fassen wir auch nicht als Kritiken insofern auf, sondern dies ist ein Teil unserer Gästebetreuung, dass wir beim Gast rückfragen „Was vermessen Sie, was finden Sie gut, was würden Sie aus Ihrer Erfahrung noch einbringen“. Dies ist für uns sehr wichtig. All das werden wir sammeln und wir werden (ich spreche hier nur von der marketingtechnischen Seite), sicher eine Fortsetzung im Jahr 2000 haben.

**[key:IC]:** Es ist uns aufgefallen, dass Sie eine unheimliche Promotion gemacht haben. Viele Gäste mit denen wir gesprochen haben, erzählten uns, dass Sie zusätzlich zu der schriftlichen

**Einladung persönlich angerufen worden sind.**

**Sehen Sie dies als persönliche Spieler -Kundenbetreuung an oder einfach um noch mehr Leute zu aktivieren und darauf hinzuweisen, dass hier etwas ganz Außergewöhnliches veranstaltet wird?**

**Mauthner:** Diese persönlichen Anrufe sind sicher sehr wichtig, weil, wenn ich so ein bißchen den Baccara Gast analysiere, der bekommt wahrscheinlich von 27 Casinos eine Zuschrift und jeder möchte gerne diesen Baccara Gast bei sich haben und bietet ihm dies und jenes. Also, diese persönlichen Anrufe sind auch ein Teil unserer Philosophie und ein Teil unserer Gästebetreuung, zumal wir zu den Gästen, die wir persönlich kennen, und das sind ja auch nicht wenige eine gewisse Kundenbindung haben. Ich persönlich finde das sehr wichtig.

**[key:IC]: Haben Sie während der Zeit, als dieses WM Baccara Turnier stattgefunden hat, Personalprobleme gehabt oder haben Sie von anderen Casinos Personal aufgestockt, um einen reibungslosen Ablauf der Baccara Weltmeisterschaft im Casino Seefeld zu gewährleisten?**

**Mauthner:** Wir haben Personal mäßig aufgestockt. Im spieltechnischen Bereich auch durch das neue Spiel Punto-Banco bedingt, das wir jetzt erstmalig gespielt haben, haben wir Kollegen aus dem Casino Wien geholt, da dieses schon seit einigen Monaten dort gespielt wird. Unsere Dealer sind auch intensiv darin geschult worden.

Wir sind sicher auch mit dem Servicepersonal sehr gut dotiert, denn der Gast unseres Hauses soll nicht suchen und denken, wo bekomme ich etwas, sondern er soll sich wirklich betreut fühlen und es soll dezent immer jemand da sein. Ob ketzt ein Gast zum Taxi gebracht werden möchte, oder noch ein Glas Sekt nachgereicht haben möchte, finde ich gehört zu Österreich. Es passt zu uns, denn in Österreich ist ja auch ein sehr gastfreundliches, gastronomisches und touristisch geschultes Personal. Und diesen Service führen wir auch in all unseren Häusern.

**[key:IC]: Nun habe ich eine unbequeme Frage für Sie. rechnet sich der ganze Aufwand, den Sie hier betrieben haben, oder ist es für das Casino Seefeld nur eine Perspektive um Stammgäste langfristig zu halten und gleichzeitig neues Kundenpotenzial zu gewinnen?**

**Mauthner:** Herr Schmitt, ich finde diese Frage nicht unangenehm, sondern ich glaube, dass unsere Strategie, unsere Philosophie dahingeht, dem guten Gast bestmöglichst das zu bieten, was er erwartet. Dies wiederum rechnet sich dann in jedem Fall, wenn der Gast zufrieden hinausgeht und dies weitererzählt (das wissen wir ja aus tausend Studien, etwas Schlechtes wird 27 mal weiter erzählt, etwas gutes nur 7 mal). Also, ich denke wir haben einen Grundstock, ein wunderschönes Casino, ein sehr gemütliches Casino, wir haben die Infrastruktur bei uns im Haus solche Veranstaltungen durchzuführen. Das ist ein Aufwand, den wir ja nicht wöchentlich machen, aber den wir zwei, drei, viermal im Jahr machen. Wir führen ja auch unsere Pokerturniere in diesem Ausmaß durch, mit diesem Service und das rechnet sich in jedem Fall.

**[key:IC]: Alleine schon für die Kunden.**

**Mauthner:** Natürlich.

Also, ich muß sagen von der marketingtechnischen Seite her auf jeden Fall, ich kann in allen Magazinen der Welt seitenlange Inserate machen, aber ich kann nicht ausdrücken, wie super und wie toll und wie bemüht wir sind. Das kann ich hinschreiben, aber das ist etwas, was man nur fühlt...

**[key:IC]: ...und was der Spieler selber erleben muß...**

**Mauthner:** ...und was der Mensch selber erleben muß.

**[key:IC]: Und zum Abschluß: Hat das Casino Seefeld noch weitere Höhepunkte für dieses Jahr geplant?**

**Mauthner:** Ja!

**[key:IC]: Können Sie mir dazu etwas sagen bzw. mitteilen?**

**Mauthner:** Wir haben unter dem Titel Millenium Gaming Festival ein Wochenprogramm oder ein 14 Tagesprogramm, je nach dem, was der Gast wünscht über die Jahrtausendwende. Da wir aus Erfahrung wissen, dass gerade in der Hauptsaison im August und in der Hauptsaison über Weihnachten im Dezember sehr viele Gäste den Service unseres Casinos in Anspruch nehmen, haben wir gesagt: „OK, wir machen ein eigenes Programm, mit sehr guten Hotels und mit einem aufregendem, spannenden, prickelnden Programm im Casino Seefeld. Wir bieten täglich einen Salle-Privée mit der gesamten Verpflegung, natürlich mit Champagner, mit Austern, mit Chapli mit...

**[key:IC]: ...allem, was das Herz begehrt...**

**Mauthner:** ...alles, was das Herz begehrt und was auch zu und in dieser Jahreszeit passt. Wir haben auch Veranstaltungen, die für Begleitpersonen interessant sind z.B. eine Modenschau der neuen Kollektion von Wolfgang Joop, ein wunderschönes Gospelkonzert, das in diese Zeit passt, einen Abend im Dinerspektakel mit dem Varietekünstler des „Palais des Fous“, das übrigens erstmals in einem Bergdorf bzw. in einem Winter-Sport-Ort gastiert. Wir haben zu Sylvester im gesamten Casino einen Salle-Privée, Marlene Chavell wird diesen Abend moderieren. Ca. 30 Künstler werden auftreten und der Höhepunkt dieser Nacht wird bestimmt das Millenium Turnier bzw. ist es! Denn es gibt Preise im Wert von knapp einer Million Schilling zu gewinnen.

Darunter ein Audi TT Coupe, eine goldene Visa Karte im Wert von 200.000,- Schilling, eine Reise nach New York und es stehen, wenn man bedenkt, dass 300 – 400 Gäste hier im Casino Salle-Privée sein werden, die Chance zu gewinnen natürlich sehr gut.

**[key:IC]: Und die Leute können sich direkt an das Casino Seefeld wenden?**

**Mauthner:** Die Gäste können sich direkt bei uns melden, wir arbeiten für jeden Gast sein eigenes Programm aus mit dem Hotelwunsch, den er hat, mit dem Ankunftswunsch, denn bei uns heißt es nicht, lieber Gast, Sie müssen am 23.12. ankommen, sondern wir arrangieren alles für den Gast, vom Flug, über Flughafentransfer und Hotel.

**[key:IC]: Vielen dank für das Interview**