

Casino Merkur-Spielothek setzt auf neue „Kick-Off-Veranstaltung“

Einheitliche Schulungen für perfekte Servicequalität



Carmen Steppek (vorne r.) mit Teilnehmerinnen und Teilnehmern der „Kick-Off-Veranstaltung“, die sie auf Schloss Benkhausen leitet.

Espelkamp. Zum Erfolgskonzept von Casino Merkur-Spielothek, einem Tochterunternehmen der familiengeführten Gauselmann Gruppe aus Espelkamp, gehören neben modernen Geldspielgeräten in stilvoll eingerichteten Entertainmentcentern vor allem bestens geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dafür bildet das Unternehmen zum einen in den seit 2008 anerkannten IHK-Ausbildungsberufen „Fachkraft für Automatenervice (m/w)“ und „Automatenfachmann/-frau“ aus, zum anderen setzt es aber auch auf die kontinuierliche Weiterbildung langjähriger Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ein weiterer wichtiger Baustein ist die qualifizierte Einarbeitung neuer Servicekräfte für die deutschlandweit 229 Casino Merkur-Spielothek. Das Konzept hierfür wurde vor kurzem überarbeitet. Unter dem Titel „Kick-Off-Veranstaltung“ finden nun mehrmals jährlich zweitägige Einarbeitungsseminare zentral auf dem

Schloss Benkhausen statt.

Zuvor waren die Einarbeitungsveranstaltungen an mehreren Orten in Deutschland von unterschiedlichen Referenten durchgeführt worden. „Das führte dazu, dass zum Teil unterschiedliche Schwerpunkte gesetzt wurden“, erklärt Dieter Kuhlmann, Vorstandsmitglied der Gauselmann Gruppe für den Bereich Casino Merkur-Spielothek. Bei den neuen „Kick-Offs“ gibt es mit Carmen Steppek nur eine Referentin, die alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer schult. Die 47-Jährige ist seit sechs Jahren im Unternehmen tätig und hat unter anderem als Filialleiterin und Regionale Vertriebsreferentin in mehreren Casino Merkur-Spielothek gearbeitet.

Die Themen des „Kick-Off“ umfassen die Präsentation des Unternehmens, das Leitbild sowie die Bereiche Spielerschutz und Prävention. Darüber hinaus gehören beispielsweise auch Rollenspiele sowie der Bereich Kundenorientierung zum neuen Konzept. Zur Abrundung des Programms findet auch ein Besuch der Sammlung Gauselmann – Deutsches Automatenmuseum statt.

Mit der neuen Kick-Off-Veranstaltung werde zum einen die Mitarbeiterintegration erhöht und die Bindung ans Unternehmen verbessert, erklärt Dieter Kuhlmann. „Zum anderen stellen wir sicher, dass alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Filialen über einen einheitlichen Wissensstand verfügen, was mit einer weiteren Steigerung unserer Servicequalität einhergeht. Deswegen werden wir auch zukünftig auf diese Art der Schulung setzen, und gleichzeitig neue Inhalte dynamisch in das Programm einfügen, um so den aktuellen Anforderungen gerecht zu werden“, so Dieter Kuhlmann abschließend.