

Projektbericht

Mitarbeiterveranstaltung mit Kundenbeteiligung

Servicetraining Gastronomie



Perfekter Auftritt in allen Situationen: Verhaltenstraining mit THEATER-INTERAKTIV sensibilisiert Mitarbeiter und überzeugt Kunden

Zielsetzungen

- ✓ Überdenken des eigenen Verhaltens bei Kundeneinsätzen anregen, Dienstleistungsbewusstsein erhöhen
- ✓ Themen wie Kundenorientierung, professionelles Verhalten, Diskretion und Hygiene nachhaltig visualisieren

Herausforderungen

- ✓ heterogene Gruppe mit unterschiedlichem persönlichen Hintergrund zusammenführen
- ✓ Betroffenheit erzeugen
- ✓ individuelle Ansprüche der Kunden bewusst machen

Umsetzung

Die Kunden der wpr-Personalleasing GmbH können sich auf die Professionalität, Zuverlässigkeit und Freundlichkeit des vermittelten Personals verlassen. Langjährige Erfahrung des Dienstleistungsunternehmens in der Organisation von Veranstaltungen und nicht zuletzt regelmäßige Schulungen des Personals sichern eine hohe Servicequalität. Davon überzeugten sich einige Kunden im Rahmen eines Servicetrainings mit 150 Teilnehmern und dem Team von THEATER-INTERAKTIV.

Das Unternehmenstheater eröffnete die Veranstaltung mit einem **Kreativstart**, bei dem es zuvor abgefragte Erwartungen der

Teilnehmer humorvoll präsentierte und sie damit schnell zum Veranstaltungsthema „Optimierung der Servicequalität“ führte.



Intensiver Austausch: Gruppenarbeit im Rahmen des Trainings mit THEATER-INTERAKTIV.

Im Verlauf des Trainings visualisierten die Schauspieler von THEATER-INTERAKTIV schwierige Situationen, die im Rahmen des Einsatzes bei Kunden auftreten können. **Moderatorin** Vivi Balby vermittelte zwischen Darstellern und Teilnehmern, die in das Bühnengeschehen eingreifen und Szenen verändern konnten. Das gewählte Trainingsformat, die **Themenorientierte Improvisation (TOI)**, ist bei großen Gruppen sehr gut geeignet, um Mitarbeiter aktiv an der Bearbeitung eines Themas zu beteiligen. Bei wpr-Personalleasing standen vielfältige Themen im Mittelpunkt,

THEATER Interaktiv

darunter korrekte Kleidung, ein gepflegtes Äußeres, Umgang und Kommunikation der Mitarbeiter untereinander, Situationen in der Küche und am Buffet oder diskretes Verhalten auch gegenüber prominenten Gästen. Dem Trainingsteam gelang es sehr schnell, die heterogene Großgruppe für die Darstellung zu interessieren und die Kommunikation zu fördern. Ein spannendes und kreatives Training mit hervorragenden Ergebnissen, auch für die teilnehmenden Kunden.

Ergebnisse

- ✓ Darstellung hat hohes Interesse bei Teilnehmern geweckt und zum Mitdenken angeregt
- ✓ erhöhtes Problembewusstsein der Mitarbeiter, Akzeptanz der Verhaltensalternativen
- ✓ Förderung von Teambuilding
- ✓ Training hat Professionalität und Flexibilität des Unternehmens und seines Personals verstärkt

Feedback

„Mit Kompetenz und Fingerspitzengefühl ist es dem Team des Businesstheaters gelungen, die unterschiedlichen Rollen und mögliche Schwierigkeiten im gastronomischen Service zu zeigen, ohne unsere generelle Professionalität in Frage zu stellen. Die Mitarbeiter waren schnell persönlich betroffen und haben viele Anregungen und Verhaltensoptionen für bestimmte Situationen und das eigene Auftreten bei Kundeneinsätzen erhalten. Das professionelle Training hat auch unsere Kunden überzeugt und ihr Vertrauen in unser Personal gestärkt.“
(Patrik Wegele, Geschäftsführer wpr-Personalleasing GmbH)



Abspann

Projektleiterin und Moderatorin: Vivi Balby

Darsteller (Erwartungsspiegel, TOI): Anja Morell, Joachim Völpel, Ralph Willmann