



## Projektbericht Casino Bremen – Neue Energie für Ihr Business

### 60 % Troncsteigerung durch Top-Service-Qualität im Casino Bremen



Was mit einer konsequenten Servicestrategie in der Spielbank erreicht werden kann, zeigen die Ergebnisse im Casino Bremerhaven. Durch die

Entwicklung und Umsetzung von Servicestandards konnte der Tronc beständig um 60% gesteigert werden. Top-Service-Qualität gehört zu den strategischen Erfolgsfaktoren. Dies haben die Verantwortlichen im Casino Bremen erkannt und konsequent eingeführt. Was dort möglich wurde, ist auch in anderen Spielbanken umsetzbar.

### „Wir stehen in einem harten Wettbewerb mit anderen Casinos und hochwertigen Freizeitangeboten.“

„Ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist für uns der begeisterte Gast. Zusammen mit Herrn Summerer von der Firma AS TEAM haben wir in unseren Casinos eine hohe Servicequalität erreicht, die durch gute wirtschaftliche Zahlen und Rückmeldungen der Gäste bestätigt wird.“

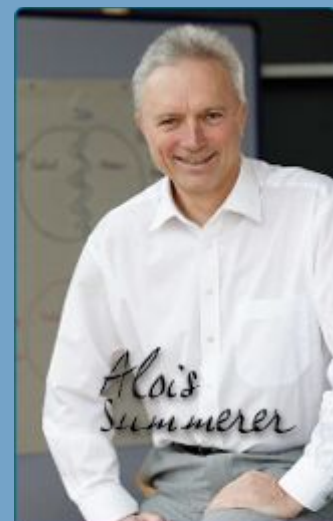
Michael Wiebeck, Direktion Casino Bremen

### "Alle Mitarbeiter durch Qualitätsstandards auf ein hohes Serviceniveau bringen!"

Früher war es so, dass jeder Mitarbeiter ein sehr individuelles und teilweise diffuses Serviceverständnis hatte. Entsprechend war die Qualität. Mit Führungskräften und Mitarbeitern wurden, moderiert durch AS TEAM, zu jeder Tätigkeit konkrete und sofort umsetzbare Servicestandards erarbeitet. Jeder neue aber auch erfahrene Mitarbeiter kennt heute die Qualitätserwartung des Unternehmens.

"Der Gast sagt, was guter Service ist!"

AS TEAM hat mit einer internen Projektgruppe einen Gästefragebogen entwickelt, um 2x im Jahr gezielt nach einem differenzierten Feedback zu fragen und die Ergebnisse für die Weiterentwicklung des Services und des Marketings zu nutzen.



**AS TEAM**

Unternehmens- Hotline  
+49 8036 308333  
info@as-team.de



Projektbericht Casino Bremen – Neue Energie für Ihr Business

## „Qualität schrittweise umsetzen!“

Alle Mitarbeiter kennen den „Fahrplan zu herausragendem Service“. Damit dieser auch gelebt wird, gibt es für alle jeweils einen Monatsschwerpunkt, der konsequent trainiert und umgesetzt wird. Nach 4 Wochen ist das neue Verhalten zur Gewohnheit geworden. Dann wird das nächste Thema angegangen.

## „Führungskräfte coachen ihre Mitarbeiter!“

Mit Briefings und Feedbackgesprächen begleiten die Führungskräfte kontinuierlich die persönliche Umsetzung, loben und kritisieren und achten auf die Entwicklung Ihrer Mitarbeiter. AS TEAM hat sie dazu ausgebildet. "Trainings on the Job" mit externer Begleitung verbessern und kontrollieren die Umsetzungsqualität im Casino.

