

Origo-Zahlen untermauern die Bedeutung von Servicekräften

Origo Akademie: Servicekräfte leisten viel. Dazu zählen immer öfter auch Unterstützungsangebote an Gäste, die über gesetzliche Anforderungen sogar hinausgehen. Matthias Sluytermann benennt die wichtigsten Aufgaben von Servicekräften im Rahmen ihrer Präventionsarbeit und erläutert zusammen mit Katja Stoll Details.

Vielen außerhalb der Automatenbranche, aber auch so manchen in der Branche ist oft nicht klar, was Servicekräfte in Bezug auf Präventionsarbeit regelmäßig leisten.

Der Schulungsanbieter Origo Akademie betreut laut eigenen Angaben 1450 Spielhallenstandorte im Vertragsverhältnis. Über den Zeitraum von 2018 bis 2022 haben sich 820 Standorte an einer Datenerhebung beteiligt.

„Das sehr engagierte Mitwirken von fast 60 Prozent der Spielhallenbetriebe am Gesamtbericht zum Sozialkonzept zeigt, wie positiv ein großer Teil der Spielhallenbetreiber zum Thema Spielerschutz und Prävention steht“, betont der geschäftsführende Gesellschafter Mathias Sluytermann.

Das entspricht auch etwa zehn bis zwölf Prozent des Spielhallenmarktes hierzulande. Sluytermann weist



Matthias Sluytermann: „Servicekräfte brauchen Handelsvertrauen.“

darauf hin, dass Origo der einzige Schulungsanbieter ist, der in diesem Umfang Zahlen erhebt und öffentlich macht.

Ein genauerer Blick auf diese Datenerhebung lohnt sich, denn damit kann man vor allem einer sonst weniger beachteten Gruppe Gehör verschaffen: den Servicekräften.

„Die Seminarteilnehmer sind oft viel interessierter, als Arbeitgeber das vermuten“, sagt Sluytermann. Katja Stoll, verantwortlich für das Origo-Schulungsmanagement, Trainerin und IHK-Dozentin, bestätigt, dass sich auf der Führungsebene der Unternehmen in den vergangenen Jahren viel getan habe.

Mehr Wertschätzung für Servicekräfte

Die Arbeit der Servicekräfte werde heute von den Unternehmern anders wertgeschätzt als noch vor zehn Jahren, so Stolls Einschätzung. Besonders lohnt sich ein Blick auf die vielen kleinen, leisen Unterstützungsangebote.

„Spielpausen- und Besuchsvereinbarungen zwischen Stammkunde und Servicekraft sind ein gutes Mittel zur Unterstützung der Selbstkontrolle“, legt Sluytermann dar.

Das alles habe es auch früher bereits gegeben, doch seitdem diese Vorgänge im Rahmen von guter Präventionsarbeit dokumentiert werden, lassen sie sich auch nachvollziehen.

Die Diagramme zeigen, wie viele Vereinbarungen getroffen werden.

„Das sind traumhafte Ergebnisse, weil hier etwas ohne Druck passiert“, sagt Sluytermann.

Ihm zufolge sei es umso beeindruckender, wenn man weiß, wie schwer es für die meisten Spielgäste ist, sich auf eine Vereinbarung einzulassen.

„Wenn es beide Seiten, Service-Team und Gast, geschafft haben, sich in der Spielhalle wohler zu fühlen, ohne dass eine Sperre nötig ist, dann hat man vieles richtig gemacht“, findet Sluytermann.



Erläutert niedrigschwellige Vereinbarungen: Katja Stoll.

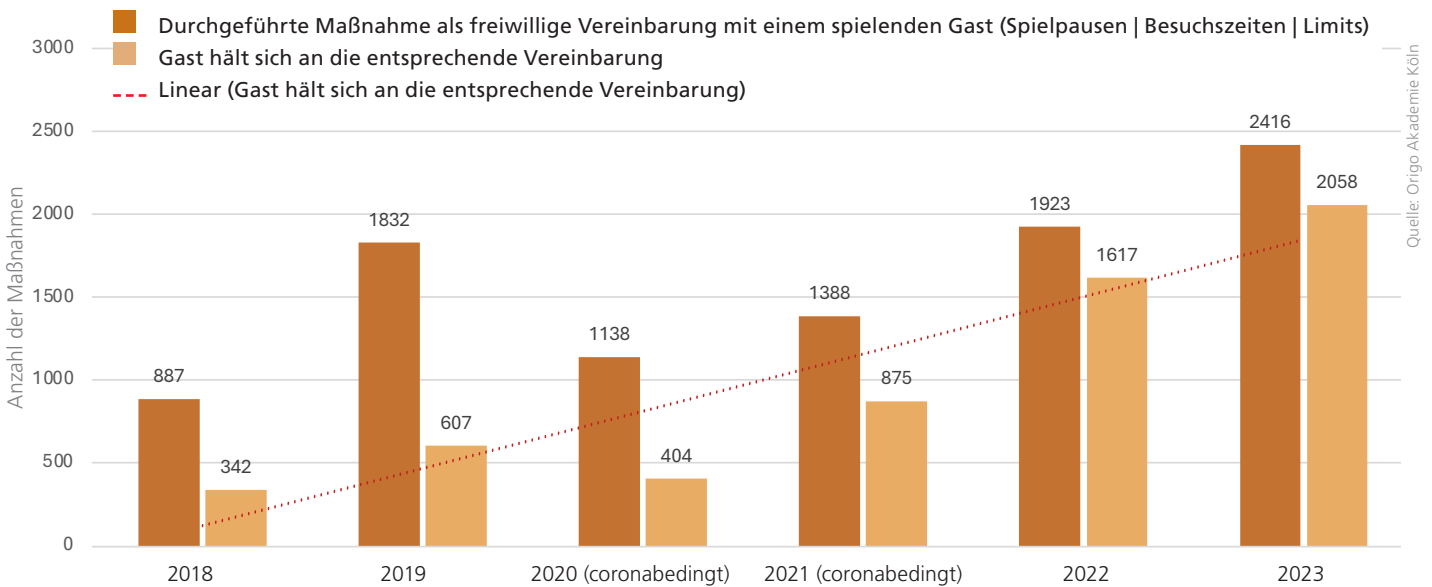
Der Vorteil von Vereinbarungen hinsichtlich Limits und Besuchszeiten sei der niederschwellige Ansatz, verdeutlicht Katja Stoll.

„Diese Arbeit der Servicekräfte ist deshalb so wichtig, weil damit gleichermaßen Paragraph 6 GlüStV Rechnung getragen wird, aber auch ein sinnvoller und vertrauensvoller Beitrag geleistet wird, um Präventionsarbeit auch sichtbar zu machen“, erläutert Sluytermann.

Denn nur so könne das Vertrauensverhältnis zwischen Glücksspielanbietern, Spielern, der Gesellschaft, Politik und Ministerien, dem Hilfe-

Erfolge von Maßnahmen

Vereinbarungen zwischen dem Servicepersonal und einem spielenden Gast



system, der Forschung und Wissenschaft, den Präventionsunternehmen sowie Vollzugsbehörden gefördert und gepflegt werden.

„Das Sozialkonzept wird gelebt“, ist laut Sluytermann schnell gesagt, werde jedoch nicht immer detailliert genug erklärt. **Sluytermann zufolge besteht eine aktive und qualifizierte Präventionsarbeit aus folgenden Maßnahmen:**

1. „Einzel-Checkup“: Beobachtung des Spielverhaltens von Gästen allgemein, vor allem von Stammkunden in Spielhallen. Das heißt, dass das Personal sich generell das Spielverhalten der Spielgäste regelmäßig anschaut, allerdings mit einem hohen Maß an Diskretion und angemessener Zurückhaltung.

2. Beobachtung des Spielverhaltens von Gästen und Stammkunden im Hinblick auf auffälliges Spielverhalten. Die systematische und detaillierte Beobachtung eines Spielgastes wird in der Regel anhand eines Formulars praktiziert und dokumentiert. Das entsprechende Formular wird auch „Verhaltensbeobachtungsbogen“ oder „Checkliste zum Spielverhalten“ genannt und ist festes Bestandteil eines jeden Sozialkonzepts. Die Beobachtung auffälligen Verhaltens ist ein „Muss“

und wird Glücksspielformübergreifend in allen terrestrischen Glücksspielformen angewandt. Darauf aufbauend werden Maßnahmen des Sozialkonzepts geplant und dokumentiert.

3. Gespräche (Personalgespräche intern/ohne Gast): Gespräche im Serviceteam über Beobachtungen und sonstige Spielgastinformationen sind sehr bedeutsam. Auf Grund dessen können beispielsweise weitere Beobachtungen und/oder Maßnahmen als notwendig festgestellt werden, und es ist leichter zu beurteilen, ob die Wahrnehmungen von Servicekräften über spielende Gäste weitgehend deckungsgleich sind.

4. Gespräche (Spontangespräche): Diese Gespräche zwischen dem Servicepersonal und dem Spielgast finden spontan statt und haben in der Regel keinen besonderen Anlass. In den meisten Fällen ist auch nicht eindeutig festzustellen, wer das Gespräch angestoßen hat. Aus dem Tagesgeschäft heraus sind diese Spontangespräche in der Regel auch nicht tiefgründig und sind eher als Small-Talk einzuordnen, können aber auch Themen wie das Spielverhalten berühren. Eine Servicekraft die ihren Beruf mag und eine sehr gute Beziehung

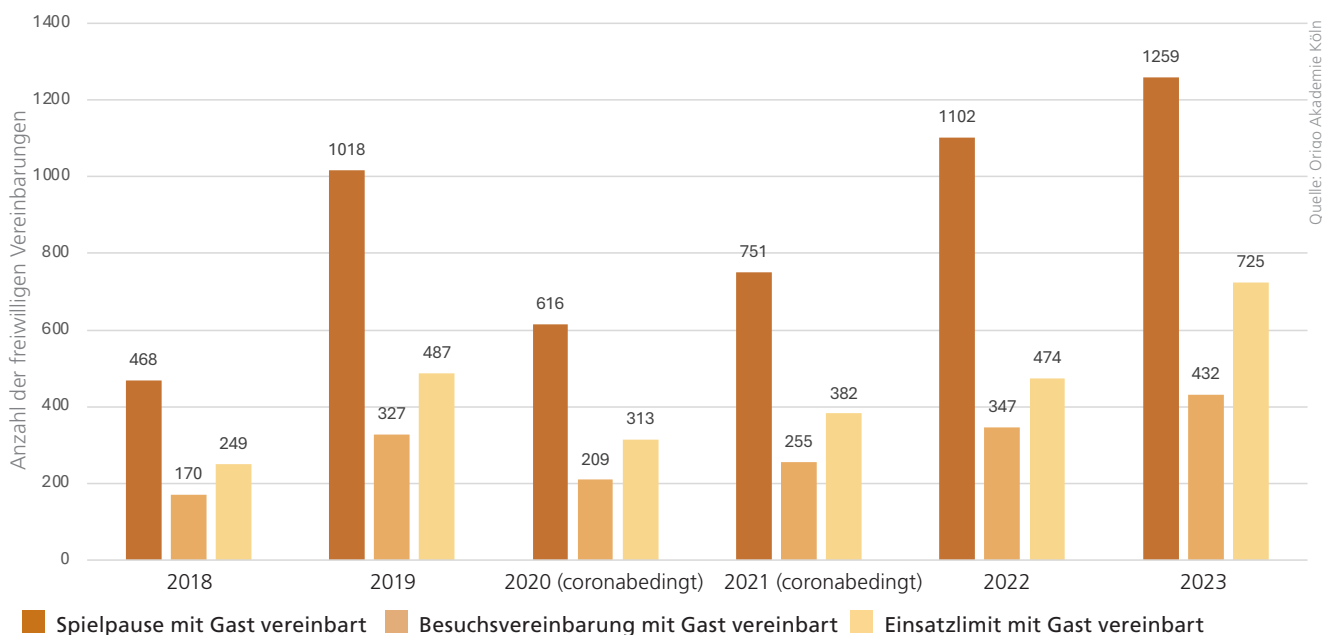
zum Stammkunden pflegt, möchte grundsätzlich, dass es dem Kunden gut geht! Dadurch entsteht eine „geschäftlich-zwischenmenschliche Vertrauensbeziehung“. In der Praxis können sich solche Gespräche zum Beispiel auch auf die Spieldauer oder das Spielverhalten beziehen, berühren aber oft auch Alltagsthemen.

In Präventionsschulungen berichtet das Servicepersonal, dass mit diesen „leichten“ Präventionsgesprächen immer wieder Erfolge zu verzeichnen sind und, dass die Gäste derartige Ansprachen durchaus zu schätzen wissen. Servicekräfte bewerten den menschlichen Umgang höher als das Umsatzinteresse, ohne die Legitimität des Umsatzinteresses in Frage zu stellen.

5. Gespräche und Maßnahmen der Frühintervention: Hier wird ein Gespräch angestoßen, das den Gast unterstützen soll, im Rahmen seiner Selbstverantwortung über sein Spielverhalten nachzudenken und gegebenenfalls mit dem Serviceteam eine Vereinbarung zur Selbstlimitierung zu treffen. Diese können sein: Spielpausenvereinbarung, Besuchszeitenvereinbarung, Vereinbarungen zur Einsatzlimitierung, oder Kombinationen dieser Maßnahmen.

Präventive Maßnahmen

Freiwillige Vereinbarungen mit einem spielenden Gast



Dabei soll kein Druck oder unmittelbarer Zwang ausgeübt werden, der Gast soll stets spüren, dass er nicht erzogen oder gemaßregelt wird. Parallel dazu soll immer auch die Aufklärung über das Hilfesystem erfolgen.

6. Präventionsgespräche: Wurde ein auffälliges Spielverhalten durch Beobachtungen oder vorauslaufende Gespräche festgestellt, dann sind proaktive, gezielte Gespräche und Ansprachen eines Gastes erforderlich. Diejenige Servicekraft, die die beste Beziehung zum betreffenden Gast pflegt, sollte das Gespräch suchen. Die Art der Ansprache und Tipps zur Gesprächsführung werden in den Präventionsschulungen vermittelt und trainiert. Sie können auch mit den Sozialkonzeptbeauftragten (SKB) und Sozialkonzeptverantwortlichen (SKV) bei Teamgesprächen geübt und besprochen werden. Sollte keine Servicekraft in der Lage sein, diese Gespräche zu führen, kann gegebenenfalls die SKB das Gespräch führen.

In einigen Fällen sind Folgegespräche und Mehrfachgespräche mit einem Stammkunden erforderlich oder ergeben sich im zeitlichen Verlauf.

7. Gespräche (Interventionsgespräch): Bei erkennbarer Spielsuchtgefährdung (A-Kriterien), überhöhten Spieleinsätzen, Hinweisen Dritter oder Wunsch nach einer Spielersperre des Gastes sind Präventionsgespräche mit Interventionscharakter sowie Aufklärungs- und Beratungsgespräche über das Sperrsystem (Selbstsperre/Fremdsperre) erforderlich. Auch hier ist die Servicekraft sowohl inhaltlich als auch in der Gesprächsqualität gefordert. Die Servicekraft wird fortlaufend geschult und qualifiziert und kann, je nach Unternehmensstruktur und Situation, den Sperrwunsch unmittelbar bearbeiten.

8. Regelmäßiger und organisierter Austausch im Team. Hier werden Erfahrungen im Rahmen der Sekundärprävention (Einzelgast/Einzelstammkunde) besprochen. Eindrücke, Informationen und Dokumentationen werden qualifiziert bearbeitet und Unsicherheiten aufgelöst. Der Austausch fördert ein gutes Gefühl für das gesamte Standortteam und optimiert die Qualitätssicherung. Zugleich werden Defizite bei unerfahrenen Servicekräften minimiert.

Dadurch werden die Präventionsaktivitäten tatkräftig durch die SKB/SKV unterstützt.

9. Eine qualitative Dokumentation dient der Nachhaltigkeit. Ein qualitativ hochwertiges, präzises Formularwesen dient dabei nicht nur der Erfüllung eines gesetzlich geforderten Berichts zum Sozialkonzept. Es wird dadurch auch sichtbar, transparent und nachvollziehbar, dass Prävention real stattfindet, und macht das auch den beteiligten Personen im Serviceteam immer wieder bewusst.

Eine gut geführte Spielhalle lebt von ihren gut ausgebildeten Servicekräften. Es ist immer wieder erstaunlich und bewundernswert, in Seminaren und Berichten zum Sozialkonzept zu erleben, wie vielfältig die Aufgaben sind, die ein Serviceteam auch im Rahmen der Prävention erfüllt! Es ist diese Arbeit in den Standorten – die „settingorientierte Prävention“ – die dem heutigen politischen und gesellschaftlichen Anspruch an einen sinnvollen Verbraucherschutz gerecht wird. Und die Dokumentation und Berichte zum Sozialkonzept sind der Weg, genau das sichtbar zu machen! ☐