

Betreuung der Teilnehmer*innen und Gäste

Wohlfühlatmosphäre schaffen! Dienstleister sein!

Eine Sportveranstaltung beginnt mit dem Eintreffen der Sportler*innen. Diese sind in der Regel die ersten, die am Veranstaltungsort eintreffen und betreut werden müssen.

Die Pressevertreter*innen, Zuschauer*innen und Ehrengäste treffen erst später ein, zumeist unmittelbar vor der Veranstaltung.

Für alle Teilnehmer*innen (Sportler*innen, Zuschauer*innen etc.) einer Veranstaltung gilt, dass sie vom Betreten der Sportstätte an das Gefühl haben müssen, dass sich der Veranstalter um sie bemüht.

Betreuung der Sportler*innen, Pressevertreter*innen, Zuschauer*innen, Künstler*innen und Ehrengäste

Der/die Kunde/Kundin ist König*in! (Hier unser Überblick zu den [Kunden/Zielgruppen von Vereinsveranstaltungen](#)). Dies muss ein Veranstalter unbedingt bei der Betreuung der Sportler*innen, Zuschauer*innen, Pressevertreter*innen, Künstler*innen und Ehrengäste beachten. Denn nur dann, wenn man einen Gast wie einen solchen behandelt, wird dieser zufrieden nach Hause gehen und zum treuen Fan Ihrer Veranstaltung.

Merke!

Nur ein zufriedener Gast wird wieder zu einer Veranstaltung kommen, egal ob als Sportler*in, Medienvertreter*in oder als Besucher*in.

Darüber hinaus sind die Gäste ein wichtiges Sprachrohr. Nur ein zufriedener Gast wird sich positiv über die Veranstaltung äußern und andere Personen durch seine Schilderungen für das Ereignis begeistern und interessieren. Dies gilt selbstverständlich vor allem für die Vertreter*innen der Presse.

Welche grundlegenden Dinge bei der Betreuung der Veranstaltungsgäste zu beachten sind, zeigt die

nachfolgende Übersicht:

Sportler*innen

- Trainingsmöglichkeiten/Aufwärbereich/Umkleidemöglichkeiten bereitstellen
- Medizinische Betreuung (Sanitäter*in, Masseur*in) sicherstellen
- Die wichtigsten Veranstaltungsinfos bereitstellen
- Verpflegung bereithalten
- Akkreditierung ausstellen
- Ansprechpartner*innen zur Verfügung stellen (insbesondere bei [Großveranstaltungen](#) übernehmen oft sogenannte **Attachés** diese Funktion. Ein Attaché nimmt die Teilnehmer*innen an die Hand, erklärt z.B. wo sich etwas befindet, was gebraucht wird und wie bestimmte Dinge funktionieren. Außerdem fungiert ein Attaché bei ausländischen Gästen als Übersetzer*in)

Offizielle

- Arbeitsräume zur Verfügung stellen
- Geräte/technisches Equipment zur Verfügung stellen
- Die wichtigsten Veranstaltungsinfos bereitstellen
- Aufenthaltsbereich zur Verfügung stellen
- Verpflegung bereitstellen
- Akkreditierung bereithalten
- Ansprechpartner*innen zur Verfügung stellen (auch hier ist der Einsatz von Attachés denkbar)

Pressevertreter*innen

- Angemessene Ausstattung der „Arbeitsplätze/-räume“ vor Ort
- Wichtige Informationen bereithalten (z.B. allg. Veranstaltungsinfos, Teilnehmer*innen-/Ergebnislisten)
- Verpflegung zur Verfügung stellen
- Akkreditierung bereithalten
- Ansprechpartner*innen zur Verfügung stellen

Ehrengäste

- Gäste an einem „Check-In“-Counter in Empfang nehmen (Counter idealerweise direkt am Eingang platzieren)
- Den Gästen anbieten, sie zum Ehrengastbereich durch Personal begleiten zu lassen. Ansonsten

sicherstellen, dass der Weg zum Ehrengastbereich gut ausgeschildert ist

- Im Ehrengastbereich eine*n wichtigen Vertreter*in des Veranstalters (z.B. Geschäftsführer*in, Präsident*in, Abteilungsleiter*in) zur persönlichen Begrüßung der Gäste bereithalten
- Evtl. Fotos von den Ehrengästen machen und diese später mit einem Begleitschreiben ([Dankschreiben](#)) an die Gäste verschicken
- Verpflegung zur Verfügung stellen
- Ansprechpartner*innen zur Verfügung stellen

Künstler*innen/Moderator*innen

- Garderobe/Räumlichkeiten entsprechend den Anforderungen des/der Künstlers/Künstlerin zur Verfügung stellen (z.B. Sessel/Sofa/Stühle, Tisch(e), Spiegel, Beleuchtung, Dusche/Toilette in (der Nähe) der Garderobe, Waschgelegenheit, Stromanschlüsse, WLAN, Mülleimer, Garderobenstände etc.)
- Verpflegung zur Verfügung stellen
- Akkreditierung bereithalten
- Ansprechpartner*innen zur Verfügung stellen