



VBG-Info

# Arbeiten in Spielstätten

Wichtige Hinweise und Tipps  
für Beschäftigte

## Arbeiten in Spielstätten

## Inhalt

<b>Guter Umgang mit Kundinnen und Kunden</b>	<b>2</b>
<b>Schwierige Kundinnen und Kunden</b>	<b>4</b>
<b>Der Umgang mit Bargeld</b>	<b>7</b>
<b>Überfall – wie verhalten?</b>	<b>8</b>

### Hinweise und Tipps für Beschäftigte

Hier finden Sie wichtige Hinweise und Tipps für Ihre Arbeiten in der Spielstätte. Sie helfen Ihnen bei Fragen zum Verhalten gegenüber Ihren Kundinnen und Kunden und zum sicheren Umgang mit Bargeld. Außerdem finden Sie Informationen, wie Sie sich bei einem eventuellen Überfall verhalten sollten.

### Ihre VBG



## Guter Umgang mit Kundinnen und Kunden



Wenn Sie freundlich mit Ihren Kundinnen und Kunden umgehen, werden Sie weniger Stress mit den Spielgästen haben. Außerdem führt gutes Verhalten zur Kundenbindung und einer positiven Arbeitsatmosphäre.



### Hier ein paar Tipps für den guten Umgang mit Kundinnen und Kunden:

- Begrüßen Sie sie freundlich und halten Sie Blickkontakt.
- Konzentrieren Sie sich immer nur auf eine Person und zeigen Sie ihr, dass sie Ihnen wichtig ist.  
Zum Beispiel Körper zum Gegenüber gewandt, Arme nicht verschränkt, stetiger Blickkontakt, freundlich anlächeln
- Lassen Sie sich im Gespräch nicht unterbrechen.
- Falls Unterbrechungen nicht vermeidbar sind, begründen Sie Ihr Verhalten, entschuldigen Sie sich für die Unterbrechung und bedanken Sie sich anschließend für das Verständnis.  
Zum Beispiel wenn sie alleine sind und das Telefon nicht aufhört zu klingeln
- Vermeiden Sie ein Verhalten, das fehlende Wertschätzung vermittelt.  
Zum Beispiel Gähnen, auf die Uhr schauen, mit den Fingern trommeln, abwertend wirkende Äußerungen
- Seien Sie hilfsbereit, wenn Sie erkennen, dass die Kundin beziehungsweise der Kunde ein Problem hat oder Unterstützung benötigt.
- Bleiben Sie auch bei Kritik freundlich. Halten Sie sich an das Motto: Nicht nach Schuldigen suchen, sondern das Problem lösen.
- Halten Sie Ihre eigenen Sorgen von anderen fern.
- Verabschieden Sie sich freundlich.



### Andere Länder, andere Sitten

Beachten Sie, dass Kundinnen beziehungsweise Kunden aus anderen Nationen manchmal anders reagieren als Sie es vermuten. Missverständnisse können sich durch Sprachschwierigkeiten und andere Mentalitäten ergeben. Berücksichtigen Sie dies im Verhalten gegenüber diesen Gästen.

## Schwierige Kundinnen und Kunden



Belastend wird es in der Spielstätte, wenn Kundinnen beziehungsweise Kunden Stress machen. Das passiert immer wieder, weil zum Beispiel vermutet wird, dass einem das Glück verlassen hat. Sie können durch Ihr Verhalten beeinflussen, in welche Richtung sich das Verhalten Ihres Gegenübers weiterentwickelt. Ihr Ziel sollte es immer sein, Konflikte im Keim zu ersticken.

**Hier ein paar Tipps für den Umgang  
mit schwierigen Kundinnen und Kunden:**

- Beobachten Sie Spielsituationen aufmerksam. Greifen Sie frühzeitig durch ein beruhigendes Gespräch ein, wenn Sie sehen, dass eine Spielerin beziehungsweise ein Spieler sich zu ärgern beginnt.
- Bewahren Sie, auch wenn es schwer ist, stets die Ruhe.
- Lassen Sie die Person ausreden, hören Sie aufmerksam zu.
- Signalisieren Sie Verständnis, ohne Zugeständnisse in der Sache zu machen.  
Zum Beispiel äußern Sie Verständnis bei Spielverlusten
- Vermeiden Sie Anschuldigungen („Aber Sie haben doch ...“, „... das hätten Sie gleich sagen müssen ...“, „Sie hätten doch wissen müssen ...“).
- Stellen Sie Fragen, mit denen Sie Ihr Gegenüber in die Lösung einbeziehen („Was genau meinen Sie?“, „Sollen wir es so machen, ist es dann für Sie in Ordnung?“).
- Nehmen Sie Vorwürfe und das Verhalten nicht persönlich.
- Reagieren auch Sie nicht persönlich, da das die Kundin beziehungsweise den Kunden noch weiter aufbringt.  
Zum Beispiel keine herablassenden Bemerkungen, Beleidigungen, kein „Du schon wieder ...“
- Fassen Sie sich kurz, da Ihr Gegenüber schnell emotional erregt sein kann und langen Ausführungen von Ihnen sowieso nicht folgen wird.
- Nehmen Sie berechtigte Kritik an und geben Sie Fehler zu.  
Zum Beispiel wenn ein Spielgerät ausfällt, sich entschuldigen und gleich die Technik/den Unternehmer informieren
- Bleiben Sie auch bei unberechtigten Beschuldigungen freundlich.
- Halten Sie sich bei Beschuldigungen strikt an die Regel: Es geht nicht um Schuldige, es geht nicht um richtig oder falsch, es geht nur darum, den Konflikt zu lösen.
- Wenn eine zweite Kollegin beziehungsweise ein zweiter Kollege anwesend ist: Holen Sie sie oder ihn frühzeitig hinzu, damit er das Gespräch übernimmt, wenn Sie selbst nicht mehr weiterkommen. Achten Sie dann darauf, dass nicht die Situation „zwei gegen einen“ entsteht.

- Wenn die Situation zu eskalieren droht, holen Sie frühzeitig Hilfe von außen hinzu – zum Beispiel Ihre Chefin beziehungsweise Ihren Chef, die Polizei oder einen Sicherheitsdienst, mit dem Sie zusammenarbeiten.



### Zusätzliche Tipps zu Konflikten zwischen Kundinnen beziehungsweise Kunden:

- Beobachten, wenn sich Konflikte zwischen Kundinnen beziehungsweise Kunden aufbauen und rechtzeitig eingreifen.
- Möglichst neutral bleiben und versachlichen. Keine Partei ergreifen.
- Versuchen, mit allen Beteiligten gemeinsam eine Lösung zu finden.
- Situation nicht noch weiter aufschaukeln.
- Eine beteiligte Person aus dem Konflikt herausnehmen und in einen anderen Bereich „lotsen“ („Komm erst einmal einen Kaffee trinken“).
- Wenn es nicht anders geht: Die Beteiligten aus der Spielstätte verweisen.





## Der Umgang mit Bargeld



Das Bargeld in Ihrer Spielstätte ist immer auch ein Sicherheitsproblem. Gehen Sie mit dem Bargeld besonders sorgfältig um.



### Hier ein paar wichtige Regeln dazu:

- Lassen Sie Bargeld nicht offen herumliegen. Sichern sie es umgehend in ein gesichertes Behältnis – zum Beispiel in der gesicherten Wechselkasse.
- Halten Sie den Bargeldbestand in Ihrer Wechselkasse so gering wie möglich. Vorgeschrieben sind nicht mehr als 500 Euro Wechselgeld (davon in Banknoten höchstens 300 Euro).
- Schlüssel von gesicherten Wechselkassen nicht stecken lassen. Sorgen Sie dafür, dass niemand Unbefugtes an den Schlüssel kommen kann.
- Offen stehende Geldschrankbehältnisse mit Zeitverschluss oder die gesicherte Wechselkasse verleiten zum Diebstahl und erhöhen das Risiko eines Raubüberfalls. Darum diese Behältnisse immer verschlossen halten.

## Überfall – wie verhalten?



Es kommt immer wieder vor, dass Spielstätten überfallen werden. Wie sollen Sie sich dann verhalten? Hier ein paar Tipps, damit Sie auch auf diesen Fall vorbereitet sind:



### Tipps zum Verhalten während eines Überfalls:

- Bleiben Sie zumindest äußerlich ruhig, verbindlich und selbstsicher. Versuchen Sie, den Schreck zu überwinden.
- Sagen Sie der Täterin beziehungsweise dem Täter, was sie tun werden – zum Beispiel „Ich muss meinen Schlüssel aus der Tasche holen“, „Ich öffne jetzt die Kasse“.
- Vermeiden Sie in jedem Fall Gegenwehr oder Provokationen; überlegen Sie lieber einmal mehr, bevor Sie etwas tun. Bedenken Sie, dass auch Täter unter Stress stehen.
- Folgen Sie allen Weisungen, die unter Bedrohung gegeben werden. **Leben und Gesundheit haben absoluten Vorrang.**
- Lösen Sie Alarm nur dann aus, wenn dies von der Täterin beziehungsweise vom Täter nicht erkannt werden kann – zum Beispiel wenn sich die Alarmauslösung in eine geforderte Handlung einfügen lässt. Alarmauslöser befinden sich fest installiert im Bereich der Kasse.
- VORSICHT: Lauter Alarm kann zur Eskalation führen. Er darf nur ausgelöst werden, wenn dadurch keine zusätzliche Gefährdung entsteht.
- Rufen Sie gedanklich die Fragen des „Fahndungsblattes“ ab. Dann gelingt Ihnen nachher eine bessere Täterbeschreibung.



### Tipps zum Verhalten nach einem Überfall:



- Alarmieren Sie mit Ihrem Alarmknopf und Telefon die Polizei (110) beziehungsweise die Hilfe bringende Stelle.
- Helfen Sie Verletzten oder Gefesselten. Falls es erforderlich ist, rufen Sie eine Ärztin beziehungsweise einen Arzt oder Krankenwagen.
- Informieren Sie Ihre Vorgesetzten.
- Berühren Sie möglichst nichts und sorgen Sie dafür, dass alle den Tatbereich verlassen. Stellen Sie den Geschäftsbetrieb ein.
- Alle Zeugen, auch die Kundinnen beziehungsweise Kunden, sollten außerhalb des Tatbereiches auf die Polizei warten.
- Notieren Sie Ihre Beobachtungen zur Zeit des Überfalls auf dem Fahndungsblatt.
- Vermeiden Sie alle unnötigen Gespräche, damit keine Eindrücke verwischt werden.
- Geben Sie keine Auskünfte oder Fotoerlaubnis an die Presse; vorschnell gegebene Informationen erschweren die Fahndung.



Lesen Sie regelmäßig die Fragen des „Fahndungsblattes“ durch. Das Fahndungsblatt dient dazu, die Täterin beziehungsweise den Täter zu beschreiben. Füllen Sie das Fahndungsblatt zur Übung am Beispiel eines Gastes aus. Falls Sie nicht wissen, wo das Fahndungsblatt zu finden ist, fragen Sie Ihre Vorgesetzten.

Fahndungsblatt Nr. 1	
Füllen Sie dieses Fahndungsblatt bitte gleich aus und geben Sie es unverzüglich der/dem nächsten Polizeibeamtin/Polizeibeamten.	
<b>Täter/in</b>	<input type="radio"/> männlich <input type="radio"/> weiblich    Alter ca. <input type="text"/> Größe ca. <input type="text"/> cm (Vergleich mit Ihnen oder Türmarkierung)
<b>Gestalt</b>	<input type="radio"/> dick <input type="radio"/> normal <input type="radio"/> besonders schlank
<b>Kleidung</b>	Farbe von Schuhe <input type="text"/> Hose <input type="text"/> Hemd <input type="text"/> Jacke <input type="text"/> Mantel <input type="text"/> Kleid <input type="text"/>
<b>Haarfarbe</b>	<input type="radio"/> hellblond <input type="radio"/> dunkelblond <input type="radio"/> schwarz <input type="radio"/> grau <input type="radio"/> rötlich <input type="radio"/> unbekannt andere <input type="text"/>
<b>Haarlänge</b>	<input type="radio"/> Glatze <input type="radio"/> kurz <input type="radio"/> mittel <input type="radio"/> lang <input type="radio"/> verdeckt <input type="radio"/> unbekannt
<b>Gesicht</b>	<input type="radio"/> Brille <input type="radio"/> Sonnenbrille <input type="radio"/> Pickel/Narben <input type="radio"/> Bart <input type="radio"/> blass <input type="radio"/> stark gebräunt sonstige Auffälligkeiten <input type="text"/>
<b>Waffen</b>	<input type="radio"/> keine <input type="radio"/> Gewehr o. Ä. <input type="radio"/> Pistole/Revolver <input type="radio"/> Messer <input type="radio"/> unbekannt Sonstiges <input type="text"/>
<b>Beute mitgenommen in</b>	<input type="radio"/> Tüte <input type="radio"/> Tasche <input type="radio"/> Rucksack <input type="radio"/> Koffer <input type="radio"/> unbekannt Sonstiges <input type="text"/> Farbe <input type="text"/> Aufdruck <input type="text"/>
<b>Fluchtfahrzeug</b>	<input type="radio"/> Pkw <input type="radio"/> Kombi <input type="radio"/> Motorrad <input type="radio"/> Moped <input type="radio"/> Fahrrad <input type="radio"/> unbekannt Typ <input type="text"/> Farbe <input type="text"/> Kennzeichen <input type="text"/> Besonderheiten <input type="text"/> Sonstiges <input type="text"/>
<b>Fluchtrichtung:</b>	<input type="text"/>



## Fahndungsblatt Nr. 2

Füllen Sie dieses Fahndungsblatt bitte in Ruhe aus und geben Sie es der/dem nächsten Polizeibeamtin/Polizeibeamten.

<b>Datum</b>		
<b>Adresse</b>	Institut	
	Zweigstelle	
<b>Zeuge</b>	Name	
	Vorname	
	Straße	
	Ort	
<b>Täterbeschreibung</b>		
<b>Augen</b>	Farbe	Besonderheiten
<b>Brauen</b>	<input type="radio"/> buschig	<input type="radio"/> zusammengewachsen
<b>Nase</b>	Besonderheiten	
<b>Mund</b>	<input type="radio"/> Lippen voll	<input type="radio"/> schmal
	Zähne	
<b>Sprache</b>	<input type="radio"/> besonders hoch	<input type="radio"/> besonders tief
	<input type="radio"/> Stottern	<input type="radio"/> Lispeln
	<input type="radio"/> Dialekt/Akzent	
	welcher	
	besondere Ausdrücke	
<b>Maskierung</b>	<input type="radio"/> nein	<input type="radio"/> ja
	welche	
	Farbe	
<b>Täter/in vorher gesehen</b>	<input type="radio"/> nein	<input type="radio"/> ja
	wo/wann	
<b>sonstige Beobachtungen</b>		

Herausgeber:



**VBG**

Ihre gesetzliche  
Unfallversicherung

**[www.vbg.de](http://www.vbg.de)**

Deelbögenkamp 4  
22297 Hamburg  
Postanschrift: 22281 Hamburg

Artikelnummer: 22-07-2001-0

Konzept und Realisation:  
BC GmbH Verlags- und Mediengesellschaft  
Kaiser-Friedrich-Ring 53, 65185 Wiesbaden  
[www.bc-verlag.de](http://www.bc-verlag.de)

Fotos: BC-Verlag, Wiesbaden, VBG

Nachdruck nur mit schriftlicher Genehmigung der VBG

Version 1.1/2015-04  
Druck 2015-04/Auflage: 3.000

Der Bezug dieser Informationsschrift ist für Mitglieds-  
unternehmen der VBG im Mitgliedsbeitrag enthalten.

# Wir sind für Sie da!

Sie erreichen uns montags bis donnerstags von 8.00–17.00 Uhr,  
freitags von 8.00–15.00 Uhr

## Service-Hotline für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz: 0180 5 8247728

0,14 €/Min. aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min.

### Für Sie vor Ort – die VBG-Bezirksverwaltungen:

#### **Bergisch Gladbach**

Kölner Straße 20  
51429 Bergisch Gladbach  
Tel.: 02204 407-0 • Fax: 02204 1639  
E-Mail: BV.BergischGladbach@vbg.de  
Seminarbuchung unter Tel.:  
02204 407-165

#### **Berlin**

Markgrafenstraße 18 • 10969 Berlin  
Tel.: 030 77003-0 • Fax: 030 7741319  
E-Mail: BV.Berlin@vbg.de  
Seminarbuchung unter Tel.:  
030 77003-109

#### **Bielefeld**

Nikolaus-Dürkopp-Straße 8  
33602 Bielefeld  
Tel.: 0521 5801-0 • Fax: 0521 61284  
E-Mail: BV.Bielefeld@vbg.de  
Seminarbuchung unter Tel.:  
0521 5801-165

#### **Dresden**

Wiener Platz 6 • 01069 Dresden  
Tel.: 0351 8145-0 • Fax: 0351 8145-109  
E-Mail: BV.Dresden@vbg.de  
Seminarbuchung unter Tel.:  
0351 8145-167

#### **Duisburg**

Wintgensstraße 27 • 47058 Duisburg  
Tel.: 0203 3487-0 • Fax: 0203 2809005  
E-Mail: BV.Duisburg@vbg.de  
Seminarbuchung unter Tel.:  
0203 3487-106

#### **Erfurt**

Koenbergkstraße 1 • 99084 Erfurt  
Tel.: 0361 2236-0 • Fax: 0361 2253466  
E-Mail: BV.Erfurt@vbg.de  
Seminarbuchung unter Tel.:  
0361 2236-415

#### **Hamburg**

Friesenstraße 22 • 20097 Hamburg  
Fontenay 1a • 20354 Hamburg  
Tel.: 040 23656-0 • Fax: 040 2369439  
E-Mail: BV.Hamburg@vbg.de  
Seminarbuchung unter Tel.:  
040 23656-165



#### **Ludwigsburg**

Martin-Luther-Straße 79  
71636 Ludwigsburg  
Tel.: 07141 919-0 • Fax: 07141 902319  
E-Mail: BV.Ludwigsburg@vbg.de  
Seminarbuchung unter Tel.:  
07141 919-354

#### **Mainz**

Isaac-Fulda-Allee 3 • 55124 Mainz  
Tel.: 06131 389-0 • Fax: 06131 371044  
E-Mail: BV.Mainz@vbg.de  
Seminarbuchung unter Tel.:  
06131 389-180

#### **München**

Barthstraße 20 • 80339 München  
Tel.: 089 50095-0 • Fax: 089 50095-111  
E-Mail: BV.Muenchen@vbg.de  
Seminarbuchung unter Tel.:  
089 50095-165

#### **Würzburg**

Riemenschneiderstraße 2  
97072 Würzburg  
Tel.: 0931 7943-0 • Fax: 0931 7842-200  
E-Mail: BV.Wuerzburg@vbg.de  
Seminarbuchung unter Tel.:  
0931 7943-407