

# Service-Arena auf Schalke ist jetzt ausgezeichnet

Dass in der Veltins Arena ein Höchstmaß an Dienstleistungen geboten wird, weiß jeder, der einmal auf Schalke zu Besuch war. Die Entwicklung in Gelsenkirchen ist so positiv, dass der Kundendienst-Verband Deutschland dem FC Schalke 04 als Besitzer der Arena den Dienstleistungspreis 2008 verliehen hat.

62 Prozent der Veltins Arena gehören mittlerweile dem Verein. 2015 will man auf Schalke die Arena komplett von den Investoren übernehmen. „Fußball ist heute ein Event, zum einfachen Spiel gehören jede Menge Dienstleistungen“, erklärte KVD-Geschäftsführer Werner Fischer. Mittlerweile hat sich ein Profitcenter aus der Arena entwickelt: Alle Schalke-Gesellschaften machten 2007 Gewinn.

Werner Fischer, selbst Schalke-Mitglied, lobte in seiner Laudatio den Standort



Zum Abschluss gab es noch den Modell-Hubschrauber aus den Händen von Michael Grzenkowitz. Da wird wohl bald das KVD-Präsent durch die Arena schweben.



Die nächste Auszeichnung für den Trophäenschrank von Schalke 04: Den Dienstleistungspreis nahmen Josef Schnusenberg und Olaf Thon aus den Händen von Dr. Rainer Vanck, Werner Fischer, Udo Zavelberg und Michael Grzenkowitz entgegen.

Veltins Arena als tolle Location für Businessstreffen. Wenn er an das angeschlossene Hotel samt Gesundheitszentrum denke, könne er sich fast schon vorstellen, den Titel „Kurort Schalke“ zu vergeben, scherzte Fischer.

Schalke-Präsident Josef Schnusenberg nahm den Dienstleistungspreis aus den Händen des KVD-Vorstandes entgegen. In seiner Rede stellte Schnusenberg den Dienstleistungscharakter der Arena und der einzelnen Schalke-Gesellschaften heraus. So betreue die Fußballmuseums-GmbH jedes Jahr bis zu 125.000 Besucher durch Führungen

und Veranstaltungen. Schalke-Erlebnistage lockten viele Besucher zusätzlich, besondere Aktionen wie die Knappenkids (so heißt ein Programm für Kindergeburtstage, die in der Arena stattfinden) sind bis Mitte nächsten Jahres ausgebucht.

Mit dem Angebot will man sich auf Schalke betont kundenorientiert präsentieren. „Jeder Fan soll so behandelt werden wie ein VIP-Gast“, erklärte Schnusenberg das Konzept. Dabei gehe man auch ungewöhnliche Wege und setze auf neue Konzepte, wie zum Beispiel die Knappenkarte. Die ist nicht nur Zahlungsmittel in der Arena, sie



Gute Stimmung nach der Preisverleihung: Olaf Thon, selbst schon Keyspeaker auf einem KVD-Congress gewesen, begutachtet die Auszeichnung.

hilft auch dabei, den Service zu optimieren: „Durch die Knappenkarte können wir feststellen, wie erfolgreich welcher Kiosk in unserem Hause funktioniert“, erklärte der Schalke-Präsident.

Gelernt hat man auf Schalke aus den ersten Großveranstaltungen, die in der Arena stattgefunden haben. „Diese lohnen sich einfach nicht für den Veranstalter, außerdem können wir mit Stadien wie Düsseldorf bei musikalischen Großveranstaltungen einfach nicht konkurrieren“, erklärte der Schalke-Präsident. Die Arena sei als Fußball-Arena konzipiert und dementsprechend eher auf Sportveranstaltungen festgelegt. Aktuell setze man auf kleine Veranstaltungen, bei denen die Arena, wie jetzt beim KVD, für Business-Veranstaltungen genutzt werden kann. Außerdem setze man auf andere sportliche Veranstaltungen, um die Zeiten in der Arena weiter auszunutzen. Etabliert haben sich bereits die jährlichen Biathlon-Veranstaltungen, in diesem Jahr kommt erstmals ein Reitturnier hinzu. Auch Stefan Raabs Stock-Car-Veranstaltung findet in der Arena statt. Mit der wirtschaftlichen Entwicklung seiner Arena kann Josef Schnusenberg also zufrieden sein. „Die Arena funktioniert, sie wirft so viel Geld ab wie bei anderen Bundesligisten



Das Medieninteresse war groß an der Preisvergabe. Josef Schnusenberg nahm an der Service goes live Spezial teil.

der gesamte Betrieb“, bilanzierte Schnusenberg. Ein profitabler Service-Dienstleister mit ungewöhnlichen Dimensionen, sozusagen.

Text: Michael Braun  
Fotos: Verena Hülssiep & Michael Braun, Medienhaus Waltrop

## Ehrenmitglied

# Jürgen Hartz geehrt

Die Mitgliederversammlung hat den ehemaligen KVD-Vorstand Jürgen Hartz geehrt. Hartz erhielt auf der Mitgliederversammlung in der Veltins Arena die Auszeichnung „Ehrenmitglied“ für sein Engagement über lange Jahre hinweg. „Mit seiner Erfahrung gestaltete er maßgeblich die Entwicklung des KVD“, heißt es in der Ernennungs-urkunde. Jürgen Hartz war lange Jahre als Vorstand für das Ressort Aus- und Weiterbildung im KVD-Vorstand tätig. Erst im vergangenen Jahr hatte er sein Amt an Udo Zavelberg übergeben.



Dr. Rainer Vanck zeichnet Jürgen Hartz aus.



Hartz im Gespräch mit dem ehemaligen KVD-Vorstand Werner Ziemann.