

## Einleitung

# Dienstleistung/Kundenorientierung

Bäder bezeichnen sich als Dienstleistungsunternehmen. Was bedeutet das Wort „Dienstleistung“ eigentlich genau?

„Im Unterschied zu materiellen Gütern, bei denen die Herstellung und der materielle Wert eines Produktes im Vordergrund stehen, ist die Dienstleistung ein immaterielles Gut, bei dem die Leistungserbringung im Vordergrund steht. Eine Dienstleistung kann sowohl von natürlichen Personen wie auch von juristischen Personen erbracht werden. Beide Personenkreise werden gleichbedeutend als Dienstleistender bezeichnet“. (Quelle: <https://www.billomat.com/lexikon/d/dienstleistung/>)

Das „Dienstleistungsunternehmen Bad von heute“ bietet der Bevölkerung ein umfangreiches Spektrum an Angeboten rund um das Medium Wasser – in den vergangenen Jahrzehnten überwiegend im Bereich des Sportschwimmens und der Gesundheit. Doch das Bild hat sich gewandelt. Die Bäder haben ihre Angebotsvielfalt enorm erweitert und suchen auch in der heutigen Zeit immer wieder Möglichkeiten, die unterschiedlichsten Zielgruppen zu erreichen. Wenn Sie die Angebote der Freizeitbäder explizit studieren, stellen Sie fest, dass neben dem Thema Sport weitere Themenbereiche in die Bäderwelt Einzug genommen haben: Animation, Events, Prävention, Wellness und Erlebnisgastronomie. Selbst kleine Frei- und Hallenbäder sind auf den Zug aufgesprungen, um dem Besucherrückgang entgegen zu wirken. Mal mit mehr, mal mit weniger Erfolg!

Die Dienstleistung (der Service) ist aus unserer heutigen Welt nicht mehr wegzudenken. Unternehmen, die verstehen, worauf es bei der Dienstleistung wirklich ankommt und diese richtig ausüben, haben die „Formel zum Erfolg“ erkannt. Sie wissen, was es heißt, Menschen zu begeistern und für sich zu gewinnen. Oft geht es aber nicht nur darum, bestehende Wünsche oder Erwartungen zu erfüllen; die Kunden von heute möchten, dass man diese übertrifft.

Dienstleistung muss nicht viel Geld kosten. Oft genügt ein einfaches „Guten Morgen“, „Auf Wiedersehen“ oder „Wie geht’s?“. Wir können die Dienstleistung nicht anfassen oder lagern. Sie ist ein immaterielles Gut.

Dienstleistung soll von Herzen kommen und mit großer Leidenschaft geschmückt sein. Sie ist geprägt von dauerhafter Leistungsbereitschaft und der Freude, mit Menschen zu arbeiten. Dienstleistung ist etwas ganz Besonders. Nicht jeder kann den perfekten Service bringen. Lernen kann man es – wie so vieles auf der Welt. Das Schöne daran ist, dass wir es in unserem Beruf tagtäglich anwenden können.

### **Welche Bedeutung hat das für unsere Bäder?**

In der Vergangenheit war der Kunde mit dem „klassischen Hallen- oder Freibad“ und der Möglichkeit des Schwimmens vollauf zufrieden. Heute suchen die Menschen immer mehr das Erlebnis und die Be-

geisterung für Neues. Sie verlangen einen Mehrwert, den wir ihnen bieten sollen. Die Angebotsvielfalt hat sich enorm weiterentwickelt.

Animation, Events, Präventionsmaßnahmen, Wellness und Spaß regieren den Markt.

All das sind Serviceangebote, die uns immer wieder vor neue Herausforderungen stellen. Wer glaubt, der Fachangestellte oder Meister für Bäderbetriebe steht nur am Beckenrand und hat damit seinen Job getan, täuscht sich. Dies ist nur ein kleiner Teil des Aufgabenspektrums. Das Bäderpersonal der Zukunft ist Allrounder, Menschenverstehender, Konfliktlöser und Teambilder.

Dienstleistungen zu erbringen, ist unser tägliches Geschäft.

*„Sobald jemand in einer Sache Meister geworden ist,  
sollte er in einer neuen Sache Schüler werden.“*

*Gerhart Hauptmann*