

## Rambos unerwünscht

Die Sicherheit der Gäste muss bei einem Jazzfest ebenso gewährleistet sein wie bei einem Bierzelt. Neun Securities waren vier Tage lang beim Festival im Einsatz.



„Muckis haben bei uns nichts verloren“ erklärt Bernhard Schuhböck, Chef von Defon Security und selber von eher schmächtiger Statur. Keine Schlägertypen einzustellen sei sein Grundprinzip. „Wie man in den Wald hinein schreit, so kommt es zurück“ ist der Tiroler überzeugt. Wenn Sicherheitspersonal bedrohlich wirke, reagiere auch der Gast entsprechend, so der Experte. Wenn er zwischen zwei Bewerbern wählen müsse, von denen einer seit Jahren Erfahrung in der Branche habe, aber zur abschreckenden Gruppe gehören würde, und der andere bisher nur im Gastgewerbe tätig gewesen sei, würde er Letzteren nehmen. Der sei im Service erfahren und daher ein wertvoller Mitarbeiter, denn er setze mit seiner Firma nicht auf ein Rambokonzert, der Servicegedanke stehe bei Defon im Mittelpunkt.



Auch die im VIP Bereich eintreffenden Gäste werden betreut

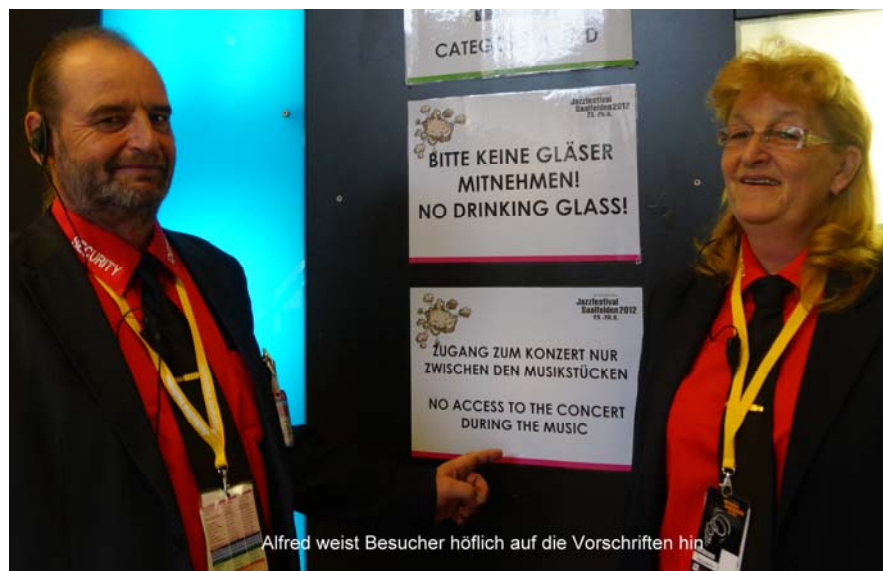
Mit neun Leuten ist Schuhböck am Jazzfest in Saalfelden vertreten, die Anzahl richtet sich nach der Größe des Areals. Seine Mitarbeiter würden jede Ecke und jede Tür im Congress kennen, sie seien hier auch bei Maturabällen und anderen Veranstaltungen im Einsatz.

Alle im Team haben eine Ersthelferausbildung, einige sind auch aktive Rettungssanitäter. Geschult werden sie durch externe Trainer, die auch auf eine rechtliche Ausbildung Wert

legen. „Eigentlich sind wir alle ja auch Hobbypsychologen. Ein Securitymitarbeiter steht ja oft längere Zeit an einem Platz, das nutzen die Gäste gern aus und fangen ein Gespräch an. Wir haben uns alle schon viel Liebeskummer anhören müssen, aber wir helfen auch in diesen Fällen im Rahmen des Möglichen.“

Tatsächlich scheinen die Mitarbeiter vor allem eins zu sein: Auskunftspersonen. Da sie immer und überall zur Stelle sind wenden sich die Besucher mit der Bitte um Information gern an die Security statt an das dafür zuständige Personal. „Wann fängt das nächste Konzert an? Warum ist der Sprecher vom letzten Jahr nicht mehr da? Wo geht's zu ...?“ Was die Mitarbeiter selber nicht wissen, versuchen sie in Erfahrung zu bringen, der Servicegedanke wird sehr weit gefasst.

Die Festivalbesucher wissen das zu schätzen, vor allem auch, dass regelmäßig die Augen zugedrückt werden, wenn jemand während der Konzerte in die Main Stage will, was an sich nur zwischen den Musikstücken gestattet ist. Da sei viel Fingerspitzengefühl gefragt, erklären die erfahrenen Securities. Natürlich gäbe es Besucher, die das Entgegenkommen ausnützen, und auch am dritten Tag noch partout ständig während des Konzerts eingelassen werden wollen. Andere hätten sich einfach verspätet, da schaue man schon was man tun könne.



Alfred weist Besucher höflich auf die Vorschriften hin



Ein zu später Gast findet Gnade und Einlass

Nächste Woche sind die Defon Securities auch bei der Mountainbike WM im Einsatz. Der Chef wird bei einem Konzert von Semino Rossi im Dienst sein. „Wir sind extrem ausgebucht“, so Schuhböck, der die Firma 2001 gegründet hat. „Unser Servicekonzept geht auf.“