



Agentur für Freundlichkeit

Tanja Baum GmbH



# **SEMINARE FÜR FREIZEITBÄDER: FOKUSTHEMEN 2025**



# 25 JAHRE ERFAHRUNG: EXPERTISE FÜR IHRE MITARBEITENDEN

## Unsere Schwerpunkte

Seit 1999 trainieren, beraten und begleiten wir von der **Agentur für Freundlichkeit Tanja Baum GmbH** Mitarbeitende unterschiedlicher Unternehmen und Organisationen mit einem besonderen Blick auf Wertschätzung, Professionalität und Kundenausrichtung. Einen Schwerpunkt bilden unsere vielen Jahre Erfahrung in der Begleitung kommunaler Unternehmen, Stadtwerke und vor allen Freizeitbäder. Viele hundert Fachkräfte für Bäderbetriebe, aber auch Serviceangestellte, Empfangsmitarbeitende, Techniker und natürlich Führungskräfte konnten wir durch unsere Seminare und Workshops mit neuem Wissen über Kommunikation ausstatten. Wir kennen die täglichen Herausforderungen und haben bei Hospitationen selber viel Zeit am Beckenrand, in der Küche oder der Saunalandschaft verbracht.

Unsere Beraterinnen verfügen neben einem pädagogischen oder psychologischen Studienabschluss über Ausbildungen in den Bereichen systemische Organisationsentwicklung mit dem Schwerpunkt New Work, Coaching, Mediation und Gesundheitsmanagement. Aus unserer langjährigen und umfangreichen Praxiserfahrung und der Orientierung an aktuellen Fragestellungen entstehen immer wieder neue Leistungsbausteine, die sich konsequent an den heutigen Anforderungen in Ihrem Betrieb orientieren. Unsere Fokusthemen stellen einen Vorschlag dar, auf individuelle Bedarfe gehen wir gern ein und beraten Sie persönlich.





# FOKUSTHEMEN 2025

---

1. Service Excellence: Begeisterung statt nur Zufriedenheit
2. Deeskalation und Bedrohungsmanagement: Mitarbeitende an der Belastungsgrenze
3. Diversität und Vielfalt im Bad: Herausforderung und Chance
4. Stress- und Belastungsmanagement: Unterstützung für Mitarbeitende



# 1. SERVICE EXCELLENCE IN FREIZEITBÄDERN

## Begeisterung statt nur Zufriedenheit

Möchten Sie Ihre Badegäste einfach nur zufriedenstellen?

Wie wäre es, wenn ein Besuch in Ihrem Bad Ihre Gäste wirklich begeistert?

Service Excellence beschreibt die Meisterklasse im Kundenservice. Eine exzellente Servicekultur wird aufgebaut, sorgt für das I-Tüpfelchen bei jedem Besuch und wirkt sich unterm Strich auch positiv auf wirtschaftliche Kennzahlen aus.

Im Service Excellence wird ein ganz neuer Standard gesetzt: Führungskräfte und Mitarbeitende des Bades entwickeln eine auf die Gäste ausgerichtete und aufeinander aufbauende Servicekultur. Alle Beteiligten streben danach, ihren Badegästen an jedem Kontaktpunkt so positiv und professionell zu begegnen, dass diese gerne immer wieder zu ihnen kommen und ihr Bad in ihrem Umfeld weiterempfehlen. Dabei sind neben den Personen im direkten Gästekontakt auch die intern zuarbeitenden und verwaltenden Bereiche gefragt, Prozesse kundenorientiert auszurichten und reibungslose Kommunikationsabläufe zu ermöglichen.

Wir begleiten Ihr Team dabei, sich von Routinen und Verhaltensweisen zu lösen, die Kundenbegeisterung verhindern und entwickeln mit Ihnen schnittstellenübergreifend Lösungen, wie Sie konsequent Ihre Ressourcen auf die Begeisterung Ihrer Kunden ausrichten.



# 1. SERVICE EXCELLENCE IN FREIZEITBÄDERN

---

## Inhalte des Seminars

---

### **Vorstellung Service Excellence**

- Definition von Service Excellence
- Kennenlernen des Kano - Modells
- Schnittstellenrelevanz und ganzheitliche Kundenausrichtung

### **Methoden zur Förderung von Service Excellence**

- Feedback- und Teamgespräche zur kontinuierlichen Verbesserung nutzen
- Wirkung des eigenen Kommunikationsstils und stärkenorientierte Weiterentwicklung
- Freundliches Grenzen setzen und das Spiegeln und Wahrnehmen von Emotionen und Bedürfnissen
- Langfristige Gästebindung und Beziehungsaufbau

### **Nachhaltige Verankerung von Service Excellence**

- Zusammenhang zwischen Service-Prozessen und transparenten Organisationskulturen
- Weiterempfehlungsmarketing



## 2. DEESKALATION UND BEDROHUNGSMANAGEMENT

---

### Mitarbeitende an der Belastungsgrenze

Mitarbeitende von Freizeitbädern erleben in ihrem Berufsalltag immer häufiger aggressives, übergriffiges oder respektloses Verhalten von Badegästen. Solche Erfahrungen können langfristig einen negativen Einfluss auf die Gesundheit und die Arbeitsmotivation Ihrer Mitarbeitenden haben. Sogar erfahrene und belastbare Mitarbeiter\*innen kommen an einen Punkt der Resignation und Hilflosigkeit. Schlimmstenfalls steigen diese sogar unbewusst in die Eskalationsspirale mit ein und verhindern damit selbst eine konstruktive Lösung des Konflikts.

Je weiter eine Eskalation fortgeschritten ist, desto mehr übernehmen Stress und Wut die Kontrolle und das Gehirn gerät zunehmend in einen Ausnahmezustand. Die eigene Bewertung einer konflikthafter Situation und die daraus entstehenden Emotionen haben einen erheblichen Einfluss auf die Fähigkeit, dieser noch professionell begegnen zu können. Wer eigene Gefühle mit innerem Abstand bewerten und sinnvoll steuern kann, hat die Möglichkeit, professionell und deeskalierend zu reagieren. Eine möglichst frühe, präventive Form der Intervention ist daher immer der effektivste Weg, eine Eskalation zu verhindern. Wir begleiten Ihre Mitarbeiter\*innen bei der Entwicklung eines noch besseren Selbst- und Emotionsmanagements auch in Krisensituationen, damit diese jederzeit selbstbewusst und souverän auftreten.



## 2. DEESKALATION UND BEDROHUNGSMANAGEMENT

### Inhalte des Seminars

---

#### **Konfliktarten**

- Was sind Konflikte und welche Ursachen haben sie?
- Wie unterscheiden sich Konflikte zwischen zwei Personen von Konflikten mit Gruppen
- Frühwarnsystem: Konfliktherde frühzeitig erkennen und im Keim ersticken
- Deeskalierenden Rapport als Präventionsmaßnahme
- Auf welcher Stufe befindet sich die Eskalation und welche Maßnahmen greifen hier noch?

#### **Einstellung und Selbstkontrolle**

- Reflexion der eigenen Grundeinstellung zu Konflikten
- Vorteile und Nachteile von Konflikten: Wo liegen auch Chancen?

#### **Konflikte und Bedrohungen gezielt managen**

- Konstruktive Streitkultur: Was bedeutet das konkret? (im Team/mit den Gästen)
- Bedrohungsprävention: Wann wird es gefährlich?
- Krisenkommunikation bei eigenem Ärger und Wut: Erkennen und Regulieren eigener Emotionen

#### **Methodenkoffer der Krisenkommunikation**

- Deeskalierende Gesprächstechniken
- Entwickeln von Win-Win-Lösungen
- Selbstschutz und Mitarbeiterschutz bei Bedrohungen und akuter Gewalt



# 3. DIVERSITÄT UND VIELFALT IM BAD

## Diversität als Herausforderung und Chance

In Ihr Bad kommen Menschen mit unterschiedlichen Hintergründen und Erfahrungen, was zu einer reichhaltigen und manchmal sehr unterschiedlichen Mischung aus Perspektiven und Ideen führt. Dies bietet großartige Chancen, führt aber auch immer wieder zu Missverständnissen und daraus resultierenden Konflikten. Unsere unbewussten Denkmuster bestimmen zu weiten Teilen unser Denken und Handeln. Wir alle haben verborgene Vorurteile, die uns nicht bewusst sind. Sie wirken sich aber auf unsere Kommunikation und unseren Umgang mit Menschen aus. Welche Denkmuster sind das, woher kommen sie und wie beeinflussen sie unsere Entscheidungen?

Das Auftreten von unbewussten Denkmustern, Stereotypen und Vorurteilen – auf beiden Seiten – kann von vornherein die Fronten verhärten, konstruktive Lösungen und eine Win-Win-Haltung verhindern.

In unserem Workshop sollen unbewusste Denkmuster bewusst gemacht und deren Einfluss erkannt werden. Außerdem vermitteln wir praktische Methoden und Strategien, Barrieren aufgrund von Unterschiedlichkeit zu überwinden und Brücken zu bauen, um die Lebenswelt des Gegenüber besser zu verstehen. Hierzu nutzen wir praktische und manchmal humorvolle Übungen, die einen Perspektivwechsel ermöglichen. Ihr Team erhält außerdem einen auf ihren eigenen Arbeitsalltag abgestimmten Methodenkoffer, um das Gelernte direkt im Umgang mit den Badegästen und im Miteinander praktisch anwenden zu können.



# 3. DIVERSITÄT UND VIELFALT IM BAD

---

## Inhalte des Seminars

---

### Arten von Diversität

- Diversität: Die positive Wahrnehmung von Vielfalt
- Gründe für die Zunahme von Vielfalt und Arten von Vielfalt
- Herausforderungen und Chancen von zunehmender Vielfalt
- Missverständnisse aufgrund von Unterschiedlichkeit
- Prägungen, Werte & Normen

### Haltung und Einstellung

- Reflexion der eigenen Haltung
- Entstehung von Vorurteilen und Möglichkeiten zum Abbau  
⇒ Perspektivwechsel, praktische Übungen
- Sensibilisierung und bewusste Steuerung des eigenen Verhaltens

### Methodenkoffer zur bewussten Kommunikation

- Barrieren abbauen – Brücken bauen: Gesprächstechniken und -strategien
- Entwickeln von Win-Win-Lösungen
- Schutz von Badegästen und Kolleg\*innen vor vorurteilsbehaftetem Verhalten und Übergriffen



# 4. STRESS- UND BELASTUNGSMANAGEMENT

## Stress und Belastungen im Arbeitsalltag

Ihre Mitarbeitenden sind in ihrem Arbeitsalltag immer wieder herausfordernden Situationen ausgesetzt, die körperlichen und psychischen Stress verursachen. Umso wichtiger ist es, Methoden der Regenerierung und Strategien des Stressmanagements im Alltag zu kennen und gezielt anwenden zu können, um langfristig gesund und arbeitsfähig zu bleiben.

In diesem Workshop setzt sich Ihr Team neben der Wissensvermittlung über körperliche Stressreaktion auch mit ihren eigenen Verhaltensweisen, Gedanken und Gefühlen bei aufkommendem Stress sowie ihrem Umgang mit Stresssituationen und langfristigen Belastungen auseinander. Daran anknüpfend werden anhand von Situationen des Alltags konkrete Strategien zum positiven Umgang erarbeitet und mit Hilfe eines moderierten Austauschs Bewusstheit über individuelle Ressourcen geschaffen. Durch darauf aufbauende, angeleitete Übungseinheiten lernen Ihre Mitarbeitenden schließlich weitere Techniken kennen, um ein umfangreiches Repertoire zur langfristigen Ressourcenstärkung aufzubauen.



# 4. STRESS- UND BELASTUNGSMANAGEMENT

## Inhalte des Seminars

---

### Fragestellungen

- Wie verhalte ich mich in stressigen Situationen?
- Wie reagieren ich und mein Körper auf stressige Situationen?
- Welche Ressourcen kann ich mir stärker zu nutzen machen?
- Wie kann ich meine Arbeitsorganisation und mein Zeitmanagement verbessern?

### Inhalte

- Erkennung von Stressoren, kognitiven Stressverstärkern & typischen Stressreaktionen ⇒ Stressampel
- Stärkung individueller Ressourcen ⇒ Ressourcenkoffer
- Entwicklung erfolgreicher Strategien und Techniken zum Umgang mit Stress und zur Stärkung von Gesundheit
- Förderung des Gesundheitsbewusstseins im Alltag
- Training und Integration von Achtsamkeit und Entspannung in Alltag und Freizeit ⇒ Methoden, Anti-Ärger
- Eigene Grenzen erkennen und kommunizieren / Killerphrasen und Reizformulierungen
- Zeitmanagement und Optimierung der eigenen Arbeitsorganisation



# IHRE TRAINERINNEN

## Kontaktieren Sie uns!

---

Möchten Sie Ihren Mitarbeitenden ein praxisorientiertes, realitätsnahes Seminar anbieten?  
Wir freuen uns, Sie dazu zu beraten und eine für Ihr Haus individuell passende Maßnahme zu konzipieren!



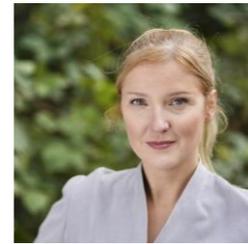
Tanja Baum



Mareen Ilgner



Melanie Klaes



Savita Hennig



[info@agentur-fuer.freundlichkeit.de](mailto:info@agentur-fuer.freundlichkeit.de)



0221-9131144