

## **Planetarium Schwaz goes *professional office***

### **Projektbericht: Nicht nur kunden- sondern auch mitarbeitergerecht!**

Das Planetarium Schwaz als multimediale Kultur- und Bildungseinrichtung verzeichnet seit 2001 steigende Besucherzahlen. In dieser Zeit hat die Geschäftsführerin Gabi Krieger-Wolf verschiedenste Eventformen installiert – Impressionsvorführungen mit Musik, 3D-Animationen von Planeten bis zu Sternenmärchen für die gesamte Familie samt kulinarischem Rahmenprogramm. Das Familienunternehmen setzte sich daher auf Grund der erhöhten Nachfrage für 2013 das Marketingziel, den Verkaufsraum (Space-Shop mit Ticketcenter) entsprechend diesen neuen Anforderungen anzupassen.

Der Plan sah vor, den Counter verkaufsfördernd und mitarbeiterorientiert zu gestalten. Gemeinsam mit dem regionalen Business-Partner *professional office* HANDLE training, welcher sich auf Prozessoptimierung und Office-Management spezialisiert hat, wurde im Frühjahr das Projekt gestartet.

Nach der ersten Analyse der Besucherstruktur hinsichtlich Wegeverlauf, Raumnutzung, Alter und Gewohnheiten wurde ein Konzept erstellt. In dieser Erhebungsphase wurden auch die Arbeitsabläufe des Verkaufsteams und die Ablagemethodik der Administration analysiert.

In der zweiten Phase wurde dieses Konzept Vorort den Eigentümern präsentiert und die praktische Umsetzung diskutiert. Der Relaunch berücksichtigte nicht nur eine Prozessoptimierung aus Kundensicht, sondern auch eine bessere Produktpräsentation wie auch ergonomische Vorteile für die Abwicklung vor und hinter dem Counter. Ende April erfolgte der Umbau. In der letzten Phase wurde nochmals Besucherstrom, Kaufverhalten sowie die Abläufe hinter dem Counter analysiert.

Fazit von Axel Krieger: „Unser Umsatz pro Kunde hat sich nicht nur um 80 % direkt nach der Umgestaltung erhöht. Wir bemerken jetzt auch am Verhalten unserer Kunden, dass Informationen rascher erfasst werden und der Verkauf der Tickets effizienter abläuft.“



*Bildunterschrift:*

*Projektabschluss und Übergabe der Geschäftsführung von professional office an die Geschäftsführer des Planetarium Schwaz. v. l.: Pyt Haas, Gabi Krieger-Wolf, Petra Handle, Axel Krieger  
Quelle: professional office*

professional office HANDLE training e.U. – Wirtschaftstraining und Unternehmensberatung für Büroabläufe  
Amraser Straße 117, 6020 Innsbruck, Tel: +43 512 56 71 82  
[www.professional-office.at](http://www.professional-office.at)

Ansprechpartner: Pyt Haas – Qualitäts- und Seminarorganisation bei professional office