Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
Betriebsausschuss Bühnen und Orchester	17.11.2010	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

Umsetzung der Empfehlungen der Unternehmensberatung actori im Bereich der Vertriebsstrukturen im Theater

Sachverhalt:

Die Unternehmensberatung actori hat im Bereich Marketing und Vertrieb folgende wesentliche Maßnahmen vorgeschlagen:

- Neustrukturierung Marketing und Vertrieb
- Optimierung Marketingplanung
- Optimierung Kundenbindung
- Optimierung Vertrieb und Wechsel Ticketingsystem
- Ausbau Großkundenvertrieb

Die Arbeitsgruppe zur Abarbeitung des actori-Gutachtens hat in ihrem Abschlussbericht vom Juni 2009 diese Punkte aufgegriffen und für den Bereich Vertrieb die Neuorganisation der Struktur und die Beendigung der Vertriebsexklusivität in der Region durch die Besucherorganisation Dr. Otto Kasten empfohlen.

Die Neuorganisation der Vertriebsstruktur ist bereits mit der Organisationsverfügung des Oberbürgermeisters vom 24.06.2009 mit der einheitlichen Leitung von Marketing, Vertrieb und Vorderhausdienst umgesetzt worden.

Der Vertrag mit dem Besucherring Otto Kasten wurde einvernehmlich zum 31. Mai 2010 beendet. Aus dem dadurch eingesparten Rabattvolumen kann die neu eingerichtete Stelle eines Vertriebsreferenten/ einer Vertriebsreferentin und die Aufstockung des Personals in der Theaterkasse um eine halbe Stelle finanziert werden.

Im Mai 2010 hat der Vertriebsreferent seine Tätigkeit aufgenommen. Neben der Vertriebsarbeit in der Region ist es insbesondere seine Aufgabe, dass Großkunden- und Gruppengeschäft auszubauen und damit zusätzliche Umsätze für das Theater zu generieren. Bei der Auswertung der übernommenen Kundendaten vom Besucherring hat sich herausgestellt, dass es gerade in diesem Bereich erheblichen Nachholbedarf gibt.

Mit Beginn der Spielzeit 2010/11 wurde das Personal in der Theaterkasse um eine halbe Stelle aufgestockt, um die durch den Wegfall des Vertriebskanals Besucherring erwartete zusätzliche Kundennachfrage bewältigen zu können. Des Weiteren wurde durch vermehrte Teilzeitarbeit eine größere Flexibilität in Bezug auf Nachfragespitzen geschaffen.

Dennoch zeigte sich zu Spielzeitbeginn, dass phasenweise vor allem die telefonische Nachfrage an der Theaterkasse so stark wurde, dass diese durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in

einer für den Kunden zufriedenstellenden Art und Weise zeitnah nicht bedient werden konnte. Kurzfristig wurde versucht, in Kooperation mit dem BürgerService (BSC) auf diese Nachfragespitzen zu reagieren. Es zeigte sich aber, dass die Heterogenität des Leistungsangebots von BuO für den standardisierten Verkauf über den Vertriebsweg eines Call-Centers eine intensivere Vorbereitung benötigt und für die Zukunft die Möglichkeiten mit dem BSC abgestimmt werden müssen.

In einer der nächsten Ausschusssitzungen wird zur Umsetzung des Onlinevertriebs und den Erfahrungen damit berichtet.

Kaufmännischer Betriebsleiter	
--------------------------------------	--