



Oliver Knoblich

Im Bankettbüro der Congress Union laufen alle Abteilungen des Veranstaltungsservices zusammen. Dort steht auch der Schreibtisch von Event-Manager Sascha Hilgendorf. Ohne seine Buchungssoftware „Fidelio“ läuft im Arbeitsalltag nichts.

Perfektionisten

Event-Manager sind Meister der Organisation

Etwa 400 Veranstaltungen – von Konzerten über Messen und Tagungen zu Seminaren oder Jubiläen und Cateringaufträgen aller Art – betreut Event-Manager Sascha Hilgendorf im Jahr. Als Schnittstelle zwischen den Kunden und Mitarbeitern ist er stets über alles informiert und auf Unvorhergesehenes vorbereitet.

Der goldene Kronleuchter glitzert an der Decke, als wollte er sagen: Das ist er, der richtige Ort für eine schöne Feier mit Freunden und der Familie nach der Trauung. Das Schlosszimmer hat eine hohe Decke und der Blick durch die Fenster fällt auf grüne Baumkronen und den Thaerplatz. Es braucht nicht viel Vorstellung, um elegant eingedeckte runde Tische, stimmungsvolle Kerzen und eine heitere Hochzeitsgesellschaft darin zu sehen. Hier soll die Feier also stattfinden – und damit beginnt Sascha Hilgendorfs Arbeit.

Als Event-Manager in der Congress Union vermittelt Hilgendorf Ambiente: eine stimmige Location, Getränke, Essen und einen verlässlichen Service, damit die geplante Veranstaltung die Kunden vollkommen zufriedenstellt. Zusammen mit seinem Team sorgt er dafür, dass Kunden sich auf das Wesentliche konzentrieren, eine lang ersehnte Feier genießen oder sich auf einen Vortrag für eine Tagung konzentrieren können.

IM BANKETTBÜRO LAUFEN ALLE INFORMATIONEN ZUSAMMEN

Hilgendorfs Tag beginnt mit dem Durchgehen seiner Tagespost und einem Rundgang durch alle öffentlichen Räumlichkeiten des Hauses, insbesondere nach Veranstaltungen am Vorabend. Dabei achtet er darauf, dass diese wieder entsprechend hergerichtet wurden, begrüßt seine Kollegen und holt das wichtige Feedback von abgeschlossenen Veranstaltungen ein. Ebenso nutzt er diese Zeit, um sich grob mit ihnen für kommende Veranstaltungen abzustimmen und abzusprechen, ob es Änderungen oder Probleme gibt.

Im Anschluss an diese Runde kümmert sich Hilgendorf um seinen Terminkalender für bevorstehende Veranstaltungen, die teilweise vier bis acht Wochen in der Zukunft liegen. Etwas Luft bleibt für spontane Meetings mit Kunden oder Abteilungsleitern. Hilgendorf ist immer gerade an einer Phase des Veranstaltungsservices beteiligt, ob an der Planung, Vorbereitung, Durchführung oder Nachbesprechung eines Events. Täglich kümmert er sich um Kundenanfragen, führt Interessenten durch die Räumlichkeiten der Congress Union und begleitet Aufbauten und Veranstaltungen vor Ort.

Das Bankettbüro ist seine „Zentrale“. Dort besetzt das Sekretariat das Telefon, dort laufen alle Abteilungen des Veranstaltungsservices zusammen, dort steht sein Schreibtisch und dort liegt auch das große Buch aus, in das alle kommenden Veranstaltungen eingetragen werden. Hilgendorf ist immer auf dem neuesten Stand. Unerslässlich für den Überblick ist seine Buchungssoftware: „Man könnte sagen, das ist das Herzstück des Hauses“, erklärt er. „Alle Daten sind dort gespeichert. Wenn also beispielsweise

jemand seinen 40. Geburtstag bei uns gefeiert hat und den 50. Geburtstag genauso feiern möchte, sind alle Details wieder aufrufbar.“ Bei Kundenanfragen geht sein erster Blick dorthin oder zum Veranstaltungsbuch.

Jede Veranstaltung hat ein „Function-Sheet“, einen Ablaufplan, der für alle Abteilungen Informationen bereithält. Der Zeitplan mit allen Details ist dort ebenso aufgelistet, wie das abgesprochene Menü, der Raumplan, Dekoration oder Technikdetails. Diese Unterlagen werden beständig aktualisiert. Menükarten, Kerzen, Beamer – alles, was wann wo und wie benötigt wird, wird hier festgehalten. Die Veranstaltungen führt ein großes Team aus Köchen, Service-Mitarbeitern und Technikern durch – die Koordination aller Beteiligten liegt in den Händen des Event-Managers. „Wir sind die Schnittstelle für den Kunden und die Abteilungen, ein einzelner Ansprechpartner, der verantwortlich ist“, weiß Hilgendorf. „Viele kleine Rädchen drehen sich um eine Veranstaltung herum.“

Wöchentlich treffen sich der Event-Manager und die Abteilungsleiter mit Ingo Schreiber, dem Direktor und Betriebsleiter der Congress Union, ge-

hen jede Veranstaltung der aktuellen und kommenden Woche gemeinsam durch und besprechen Änderungen. „Wenn die Küche zum Beispiel drei Buffets aufstellen möchte, sagt der Service, wie diese am besten stehen sollten, damit sie erreichbar sind, und die Technik stimmt sich mit allem darauf ab“, erklärt Hilgendorf.

VIELE DIENSTLEISTUNGEN AUS EINER HAND

Im Bankettbüro geht es sehr lebendig zu. Beständig kommen Mitarbeiter und Abteilungsleiter herein, holen ihre Post ab, besprechen Details oder sehen in den Termin- und Raumplaner. Interessenten rufen an und Kunden melden sich für Planänderungen durch Absagen von Gästen, kurzfristige Wünsche nach Flipcharts, bekannt gewordene Allergien oder auch das Wetter. „Bei Hochzeiten müssen wir vorher wissen, wann das Paar wo seine Fotos machen lässt. Bei Regen können wir uns beispielsweise darauf einstellen, dass das Paar früher zu den Räumlichkeiten kommt, und wenn es Verkehrsprobleme gibt, kann sich alles nach hinten verschieben“, erzählt der Event-Manager.

Die Congress Union vermietet ihre Räumlichkeiten grundsätzlich nicht leer, denn: „Kunden erinnern sich meist an den Service und die Speisen. Waren alle nett und schnell? Schmeckte alles? Dementsprechend legen wir auf diese Dienstleistungen hohen Wert und kümmern uns selbst darum“, erklärt Hilgendorf. Zu den Räumlichkeiten gehört also immer auch das Catering der Bankettküche der Congress Union. Das Catering allein wird dagegen auch ohne die Vermietung der Räume angeboten – sogar auf einer ländlichen Wiese. „Solche Caterings außer Haus sind Herausforderungen“, erzählt der Experte. „Wasser, Strom, die Müllentsorgung und Parkmöglichkeiten müssen sichergestellt werden. Idealerweise stehen morgens noch Pferde auf einer Wiese, ein paar Stunden später Zelte für ein Galabankett und am Abend sind die Pferde wieder auf der Wiese und niemand sieht mehr, was vorher dort stand.“

KEIN KLASSISCHER AUSBILDUNGSBERUF

Der Beruf des Event-Managers ist kein klassischer Ausbildungsberuf. Anwärter beginnen in der Regel mit

einer Ausbildung als Veranstaltungskaufmann oder Hotelfachmann. Hilgendorf selbst hat viel Erfahrung gesammelt. Der gelernte Hotelfachmann hat bereits früh Interesse an der Veranstaltungsorganisation entwickelt und vor zwei Jahren die Veranstaltungsleitung der Congress Union Celle übernommen. „Zuvor habe ich an mehreren Stationen, unter anderem in renommierten Hotelketten und für einen Event-Caterer, in größeren Teams gearbeitet. Als Event-Manager sollte man wissen, was man verkauft, und dafür alles mitmachen, um beispielsweise zu wissen, wie es ist, 500 Brötchen um 5 Uhr morgens vorzubereiten.“

In der Congress Union werden jedes Jahr zwei Veranstaltungskaufleute und ein Veranstaltungstechniker ausgebildet. „Man sollte organisatorisch veranlagt sein und strukturiert arbeiten. Teamfähigkeit und Belastbarkeit sind ein Muss, zudem ist Flexibilität immens wichtig“, sagt Hilgendorf. „Jeder Tag, jede Veranstaltung und jede Absprache sind anders.“ Man müsse immer im Hinterkopf behalten, gastorientiert zu denken und zu handeln. „Es gehört dazu, sich in der Region auszukennen. Man bewirbt nicht nur die Veranstaltungsräumlichkeiten, sondern den Ort und sein Rahmenprogramm an sich, um den Kunden Gründe dafür zu bieten, genau hier ihre Veranstaltung durchzuführen.“ Dazu gehöre auch, Hotels im Umkreis zu kennen und regelmäßig zu besuchen, um zu wissen, was man empfiehlt, meint Hilgendorf. „Außerdem sollte man sich immer weiterbilden, Messen besuchen und schauen: Wie machen andere das?“

Rund neun Wochen vor einer Hochzeit melden sich die Brautpaare, um Details abzusprechen. Kurz vor dem Fest bereiten Hilgendorf und seine Mitarbeiter den Ort der Feier vor, der Service deckt ein, die Technik wird aufgebaut und alles dekoriert. Ist der große Tag da, begrüßt Hilgendorf das Paar bei einem Sektempfang und stellt das Servicepersonal vor. „Sobald alle Gäste sitzen, ziehe ich mich diskret zurück“, sagt er. Mit dem Feedback der Kollegen meldet er sich in den kommenden Tagen beim frisch gebackenen Ehepaar. Und dann muss er wieder umschalten – die nächste Veranstaltung wartet schon.

Marlene Schlüter



Sascha Hilgendorf zeigt einer Interessentin die Räumlichkeiten der Congress Union. Hier können viele verschiedene Veranstaltungen organisiert werden, wie etwa Messen, Tagungen und Jubiläen.



Voraussetzung:

In der Regel erweiterter Sekundarabschluss oder Abitur

Ausbildungsdauer: Drei Jahre duale Ausbildung in Betrieb und Berufsschule zum Veranstaltungskaufmann/Hotelfachmann

Aufstiegsmöglichkeiten:

Event-Manager, Geprüfter Veranstaltungsfachwirt

Bruttoverdienst: Veranstaltungskaufmann 1800 bis 2100 Euro, Event-Manager 2900 bis 3700 Euro