

# »Jede Vorstellung fängt bei der Theaterkasse an«

EIN EINFACHES SYSTEM, DAS LANGES WARTEN AUSSCHLIESST

Gabriela König betreut seit über 20 Jahren bei den Aufführungen der Heimatbühne Weißenbach die Theaterkasse. Sie hat ein System entwickelt, das Warteschlangen an der Theaterkasse zu vermeiden hilft. Mit Gabriela König sprach Elmar Außerer.

STZ: *Die Situation ist bekannt: Man hat sich verspätet, ist in Eile, und dann erwartet einen vor der Theaterkasse eine Menschenglange, die nicht aufzuhören scheint. Wieso ist es so schwer, an bereits vorbestellte Karten zu kommen?*

GABRIELA KÜNIG (lacht): Die Frage ist nicht einfach zu beantworten. Ich kann jeden Zuschauer, der in einer langen Schlange steht, verstehen, wenn er sich darüber beklagt. Für mich persönlich fängt nämlich jede Theatervorstellung bereits an der Kasse an. Daher ist es wichtig, dass dort alles schnell und reibungslos über die Bühne geht. Auch für die Leute an der Kasse sind Warteschlangen unangenehm. Sie spüren die Unruhe der Wartenden und geraten dadurch selber unter Druck. Dies kann dann oft unwillkürlich zu Fehlern bei der Kartenausgabe führen.

STZ: *Dennoch ist eine reibungslose Abwicklung an der Theaterkasse sehr schwierig, Die unterschiedlichen Systeme, die es gibt, haben sich anscheinend nur wenig bewährt.*

KÜNIG: Ja, es scheint wirklich so zu sein. Zunächst einmal muss ich präzisieren, dass wir hier in erster Linie von den Buchungssystemen und der Kartenausgabe bei Amateurbühnen sprechen und nicht die elektronische Kartenreservierung (das sog. Online-Ticket) meinen. Die Reservierungen selber werden meistens telefonisch entgegengenommen. Um dies anhand eines konkreten Beispiels zu verdeutlichen: Der Anruf wird von der betreffenden Person, die den Telefondienst betreibt, entgegengenommen. Sie

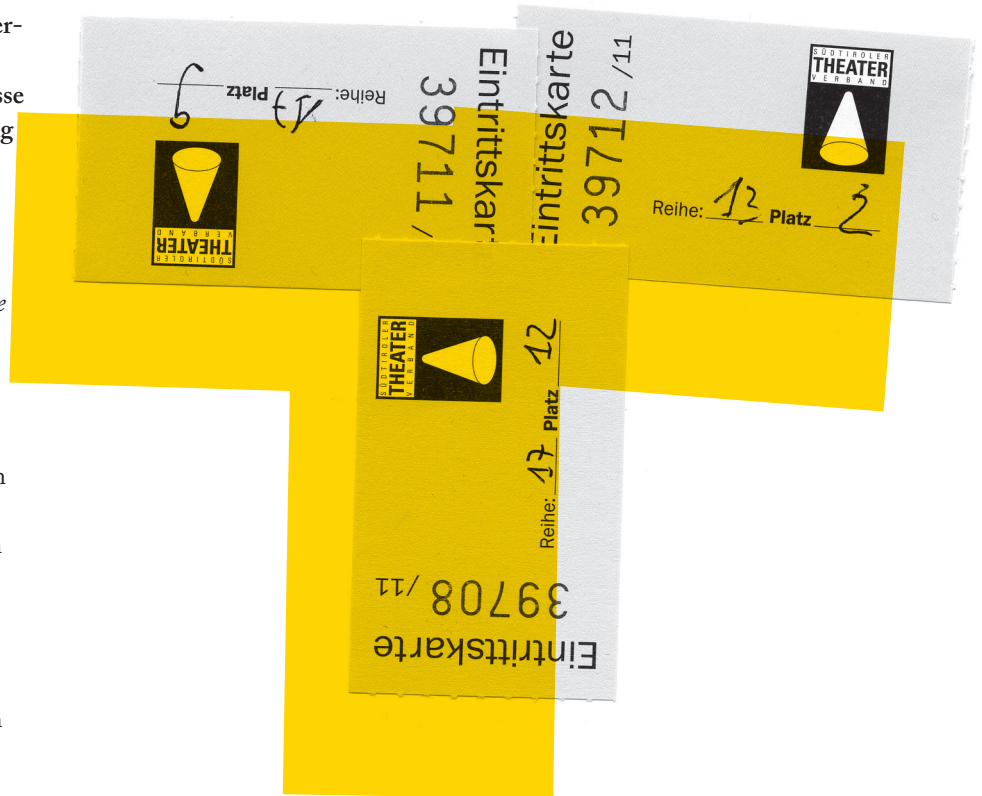
schreibt den Nachnamen des Bestellers und die Anzahl der vorbestellten Karten auf eine Liste. Dass die Anrufe nicht alphabetisch einlangen, ist normal, und so werden auf der Liste die Namen der Besteller häufig zufällig gereiht. Ist die Person an der Kasse nicht dieselbe, welche die Karten die Telefonate entgegen genommen hat, muss sie nun auf der Liste sämtliche Namen durchgehen. Findet sie den Namen, wird er auf besagter Liste ausgestrichen. Zudem muss der vergebene Platz auf einer anderen Liste, welche die Sitzreihen auflistet, durchgestrichen und auf der Eintrittskarte verzeichnet werden. Eine Warteschlange ist dadurch eigentlich vorprogrammiert, die dann noch länger wird, wenn statt der vier vorbestellten Karten beispielsweise nur drei abgeholt werden. Wo soll dieser freie Platz inzwischen verzeichnet werden?

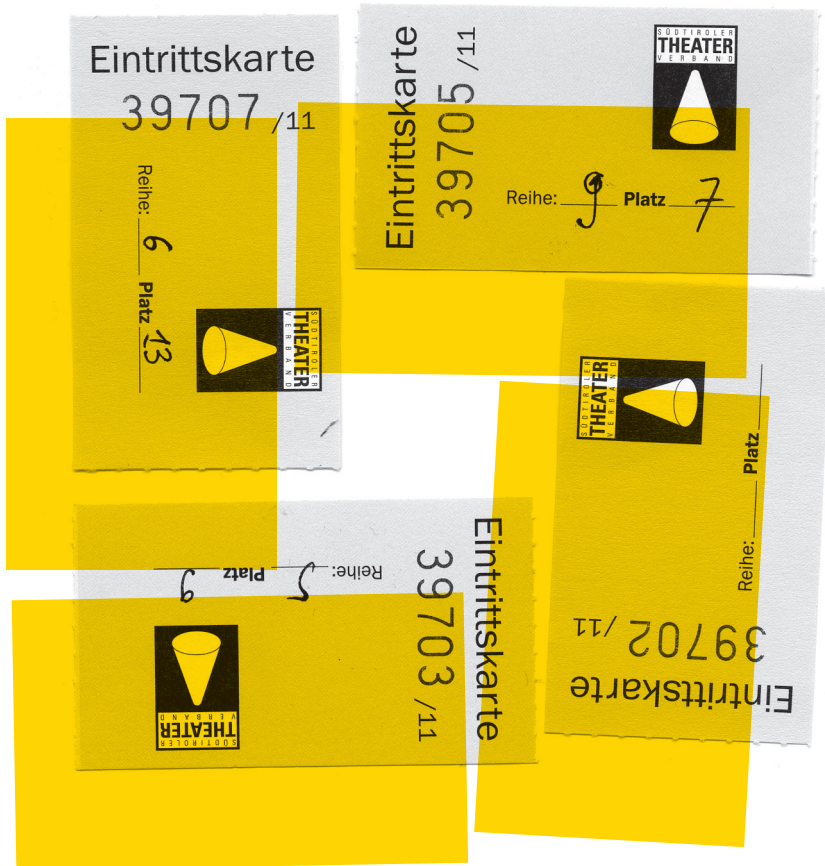
STZ: *Mit dem System, das Sie erarbeitet haben, passiert so etwas nicht?*

KÜNIG: Auch wir haben verschiedene Buchungssysteme (z. B. jenes mit den Klebefolien, das sog. »Pickerlsystem«) ausprobiert, waren aber damit nie zufrieden. Mit der von uns entwickelten Methode ist der Stau an der Theaterkasse aber bisher ausgeblieben, und sie hat sie gut bewährt. Wir haben durchschnittlich zwar nur 200 Zuschauer pro Vorstellung, aber das System eignet sich auch, um größeren Zuschauermengen Herr zu werden.

STZ: *Wie funktioniert ihr System?*

KÜNIG: Das System ist einfach, und ich weiß, dass auch andere Bühnen damit positive Erfahrungen gemacht haben: Die bestellten Karten werden nach der telefonischen Reservierung in ein Kuvert gegeben. Dieses Kuvert wird mit





dem Nachnamen des Bestellers beschriftet. Die einzelnen Kuverts werden schließlich alphabetisch geordnet in eine Karteibox gelegt. Wenn die Karten abgeholt werden, ist das Kuvert mit dem Namen des Bestellers schnell gefunden. Die Karten werden ausgehändigt, und die Vergabe der Plätze wird in der Sitzplatzliste vermerkt. Falls eine Karte nicht abgeholt wird, lege ich sie auf die Seite. Nicht abgeholte Karten werden dann an diejenigen der Reihe nach vergeben, die keine Vorbestellung vorgenommen haben und in der Zwischenzeit warten müssen. Dadurch ist es sogar möglich, Sonderwünsche zu erfüllen, wenn beispielsweise zwei der Wartenden einen Sitzplatz nebeneinander haben wollen, weil ich dies anhand der übrig gebliebenen Karten sofort eruieren kann. Für unsere Bühne hat sich dieses System sehr bewährt.

*stz: Das System klingt einleuchtend und einfach. Ist es aber mit einem Mehraufwand verbunden?*

KÜNIG: Der einzige Mehraufwand ist der, dass man eine bis eineinhalb Stunden vor Beginn der Aufführung im Theater sein sollte. Ich persönlich bin immer rechtzeitig anwesend, weil ich noch einmal alle Bestellungen und die alphabetische Reihung der Briefe durchgehen und auch an der Theaterkasse kontrollieren kann, ob alles passt. Diese Zeit ist aber gut investiert, und ich habe es noch nie bereut, eine Stunde vor Vorstellungsbeginn an der Kasse zu sitzen. Sonst kann es passieren, was auch immer wieder vorkommt, dass die Theatervorstellung wegen der Warteschlange an der Kasse mit Verspätung beginnt. ●



GABRIELA KÜNIG ist seit 1981 Mitglied der Heimatbühne Weißenbach. Sie war 20 Jahre lang Obfrau der Heimatbühne Weißenbach (bis 2009) und hat bei verschiedenen Inszenierungen u.a. DAS TRAURING, DAS KREUZ IN DER FINSTERKLAMM, OH SCHRECK, DIE TANTE mitgespielt. Derzeit ist sie normales Mitglied und auch im Bezirksausschuss tätig.