

ARBEITSMATERIAL 2.2

Register und Einbeziehungsplan aufbauen

Abschnitt 2.2 · Interessierte Parteien bestimmen und einbeziehen

Modellfall im Buch: Ulm

LEITFRAGE

Wenn ein Kunde Sie bittet, das Ergebnis Ihrer letzten Einbeziehung beizulegen: Können Sie sagen, mit wem Sie gesprochen haben, was Sie daraufhin geändert haben und was die Befragten davon erfahren haben? Oder legen Sie ihm einen Mittelwert bei?

Dieses Blatt gibt das Arbeitsmaterial des Abschnitts in bearbeitbarer Form wieder. Die Texte stammen aus dem Buch; die leeren Spalten sind für die Angaben des eigenen Hauses bestimmt.

Das Werkzeug: Der Einbeziehungsplan der ersten Runde

Partei und Rolle	Form, Termin, Verantwortlich	Ergebnis im Protokoll
Anwohner der Uferstraße (tragen Folgen)	Abend im Haus, Ende März; Direktorin	Busse, Musik auf der Terrasse, Terminliste gewünscht
Ordnungsamt der Stadt (genehmigt)	Gespräch, Anfang April; Direktorin	erreichbare Person in der Nacht großer Feste
Busunternehmen, Disponentin und zwei Fahrer (liefern)	Gespräch, März; Veranstaltungsleiter	Wartezone mit Motor aus; Abfahrtszeiten früher bekannt
Agentur, Inhaberin und acht Kräfte (liefern, arbeiten)	zwei Gespräche, März; Veranstaltungsleiter	Dienstpläne zehn Tage vorher; Heimweg nach Mitternacht
Drei Stammkunden (bestellen)	Videokonferenz, April; Veranstaltungsleiter	Bahnreise in der Einladung; Zahlen nach dem Kongress

Praktische Anwendung: Register und Einbeziehungsplan in sieben Schritten aufbauen

- Mit den Veranstaltungsarten beginnen.** Für Kongress, Firmenfeier, Hochzeit und eigenes Fest getrennt: Wer bestellt, plant, liefert, wirkt mit, besucht, genehmigt, trägt Folgen? Die Aufzählung unter 4.2 a) bis i) dient als Prüfung.
- Das Register anlegen.** Je Partei eine Zeile: Gruppe, Rolle, Anforderungen mit Quelle, vereinbarter Weg, Verantwortlicher im Haus, letztes Gespräch. Privatpersonen nur mit Einwilligung namentlich.
- Das vorhandene Wissen eintragen.** Beschwerden, Gesprächsnotizen von Verkauf, Einkauf und Rezeption, Verträge und Fragebögen der Kunden gehen in das Register, bevor jemand neu gefragt wird.
- Den Plan schreiben.** Mit wem, wozu, auf welchem Weg, wie oft, wer führt das Gespräch. Den Weg fragt das Haus die Partei selbst.
- Sprechen und protokollieren.** Eine Seite je Gespräch: Anliegen, Zusagen, offene Punkte, Frist für die Antwort.
- Entscheiden.** Für jede Anforderung: aufgegriffen und wie, oder nicht aufgegriffen und warum. Was Kosten oder Verträge berührt, entscheidet die Direktion.
- Zurückmelden und wiederholen.** Jede Partei erfährt, was aus ihrem Anliegen wurde, in ihrer Sprache und Form. Das Register wird nach jeder großen Veranstaltung und einmal im Jahr durchgesehen.

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Mit den Veranstaltungsarten beginnen			
2. Das Register anlegen			
3. Das vorhandene Wissen eintragen			
4. Den Plan schreiben			
5. Sprechen und protokollieren			
6. Entscheiden			
7. Zurückmelden und wiederholen			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Haben wir ein Register, das über das Kundenverzeichnis hinausgeht?			
Steht bei jeder Partei ihre Rolle bei unseren Veranstaltungen?			
Hat jede Anforderung eine Quelle und eine Entscheidung mit Begründung?			
Haben wir die Parteien gefragt, auf welchem Weg sie einbezogen werden wollen?			
Sprechen wir mit den Kräften der Agentur selbst, nicht nur mit der Inhaberin?			
Gibt es zu jedem Gespräch ein kurzes Protokoll mit Zusagen und Fristen?			
Erfährt jede Partei, was wir aufgegriffen haben und was nicht?			
Stehen Namen von Privatpersonen nur mit deren Einverständnis im Register?			

Häufige Fehler

- **Eine Umfrage verschicken und es Einbeziehung nennen.** Es entsteht ein Mittelwert ohne Absender und ohne Folgen.
- **Das Kundenverzeichnis als Register nehmen.** Wer nichts bucht, fehlt, auch wenn er die Folgen trägt.
- **Nach Einfluss sortieren, statt nach Rolle.** Anwohner und Leihkräfte fallen dann aus der Planung.
- **Wünsche sammeln und nicht entscheiden.** Unbeantwortete Erwartungen werden zu Enttäuschungen.
- **Einen Kanal für alle wählen.** Wer den Fragebogen nicht liest, wird auch nicht gehört.
- **Die Rückmeldung vergessen.** Wer nie erfährt, was aus seinem Anliegen wurde, spricht beim nächsten Mal mit dem Kunden statt mit dem Haus.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Auftrag der Fachgesellschaft	€ 185.000	jährlich; Kongress mit 450 Teilnehmern, drei Tage	
Register anlegen und vorhandenes Wissen eintragen	10 Stunden	einmalig, Veranstaltungsleiter	
Sechs Gespräche zu je 2 Stunden, je zwei Personen aus dem Haus	24 Stunden	erste Runde, Agentur zweimal	
Protokolle und Entscheidungsvorlage	9 Stunden	erste Runde	
Anwohnerabend: Bewirtung für 30 Gäste zu € 15	€ 450	jährlich	
Rückmeldebrieft und Antworten	5 Stunden	je Runde	

Achtundvierzig Stunden und vierhundertfünfzig Euro stehen gegen einen Auftrag, der jedes Jahr wiederkehrt, solange die Kundin dem Haus glaubt. Graf hatte für die Umfrage zwölf Stunden gebraucht. Der Unterschied liegt nicht im Aufwand, sondern darin, was am Ende auf dem Tisch liegt.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt (Norm)	Was es im Hotel belegt	Nur Anhang oder Methode
Relevante Parteien bestimmen (4.2)	Register, gegliedert nach Veranstaltungsart	Rollen und Beispiele (Tabelle A.1)
Anforderungen bestimmen und festlegen, was aufgegriffen wird (4.2)	Spalte «aufgegriffen» mit Weg oder Grund	Methode: Quelle je Anforderung
Prozess zur Identifizierung und Einbeziehung nach Rolle (4.2)	Einbeziehungsplan mit Termin und Namen	Formen der Einbeziehung (Anmerkung zu 4.2)
Ergebnisse dokumentieren, wo angemessen (4.2)	Protokoll je Gespräch, Rückmeldeschreiben	Methode: eine Seite je Gespräch
Kommunikation mit Parteien; Mittel gemeinsam ermitteln (7.4)	vereinbarter Weg je Partei im Register	Barrierefreie Formate (A.15)
Rückmeldungen als Inhalt, wo angemessen (7.4)	Brief an die Anwohner, Antwort an die Agentur	Bericht nach Veranstaltungen (C.3)

DACH-Anker: Register, Busse, Nachbarschaft

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Personendaten im Register	DSGVO: festgelegte Zwecke, Datenminimierung (Art. 5 Abs. 1 b, c); Information bei der Erhebung (Art. 13)	DSGVO, ebenso	Datenschutzgesetz, neu in Kraft seit 1. September 2023; Pflicht, über die Bearbeitung zu informieren
Busse mit laufendem Motor	unnötiges Laufenlassen von Motoren verboten (§ 30 Abs. 1 StVO)	kein vermeidbarer Lärm, keine vermeidbaren Emissionen; Warmlaufenlassen gilt als vermeidbar (§ 102 Abs. 4 KFG)	Fahrzeugführer vermeiden Lärm und Belästigung (Art. 42 Abs. 1 SVG)
Lärm von Festen	Landes- und Gemeinderecht (1.12)	Landesrecht (1.12)	kantonales und kommunales Recht (1.12)

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Einbeziehung der Nachbarschaft	keine allgemeine gesetzliche Pflicht; Prozess nach 4.2	ebenso	ebenso

Stand der Tabelle: 22. Oktober 2026, wie im Buch. Die laufende Fassung mit Änderungen nach diesem Stichtag steht in Band8a_Rechtsanker_DACH_laufend.xlsx. Die Tabelle ersetzt keine Prüfung der geltenden Fassung und keine Rechtsberatung im Einzelfall.

Quelle: Francesco Dore, Das Steuer und die Lupe, Band 8a «Das Fest und seine Spuren», Abschnitt 2.2. Edizioni Effedore, 2026.