



Praktikumsbericht

Hertha BSC e.V.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Studienfach: Betriebswirtschaftslehre

[REDACTED]

Name der Organisation: Hertha BSC e.V.

Abteilung: Mitgliederbetreuung

Einsatzbereich: Mitgliederbetreuung insb. Kids-Club

Dauer des Praktikums: [REDACTED]

Betreuer: Ralf König, Liza Hanisch

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	3
2. Hauptteil.....	4
3. Fazit	8

1. Einleitung

Im Rahmen meines Studiums der Betriebswirtschaftslehre habe ich mich für ein sechsmonatiges Praktikum bei Hertha BSC e.V. entschieden. Hertha BSC ist ein Berliner Sportverein, welcher neben der Abteilung Fußball auch die Abteilungen Tischtennis, Kegeln und Boxen umfasst.

Die Geschäftsstelle befindet sich auf dem Gelände des Olympiaparks in der Nähe des Olympiastadions in der Hanns-Braun-Straße Friesenhaus 2. Dort sind ungefähr 120 Mitarbeiter angestellt, welche in verschiedenen Abteilungen tätig sind. Eine der Abteilungen ist die Mitgliederbetreuung, in welcher ich sechs Monate lang gearbeitet habe. Neben einem weiteren Praktikanten umfasst die Mitgliederbetreuung zwei weitere fest angestellte Mitarbeiter. Die Mitgliederbetreuung stellt das zentrale Bindeglied zwischen den rund 32.500 (Stand Februar 2015) Mitgliedern und dem Verein dar. Die Mitglieder können in vier Kategorien unterteilt werden: Kleinkinder (0-5 Jahre), Kidsclub (6-13 Jahre), Team U18 (14-17 Jahre), Erwachsene (18 und älter). Die Mitgliederbetreuung besitzt nun die Aufgabe, die Interessen der Mitglieder zu vertreten und zu wahren, sie zu informieren und die Beitragsabrechnung zu kontrollieren.

Bei den anfallenden Aufgaben steht vor allem der Kontakt mit den Mitgliedern im Vordergrund. Dieser erfolgt entweder direkt über telefonische und persönliche Gespräche oder indirekt über Schriftverkehr per E-Mail oder Post. Zentraler Bestandteil meines Aufgabenbereichs bildet natürlich die Betreuung der Mitglieder, welche mit den verschiedensten Wünschen an die Abteilung herantreten. Diese gilt es bestmöglich zu erfüllen, um die Zufriedenheit der Mitglieder sicherzustellen, wobei zu beachten ist, dass alle Maßnahmen auch der Vereinssatzung von Hertha BSC entsprechen müssen. Desweiteren fallen tägliche Aufgaben wie das Versenden von Geburtstagsschreiben, dem Bearbeiten von Rückläufern und dem Eintragen neuer Mitglieder in das System an.

Aufmerksam auf die Praktikumsstelle bin ich im Internet auf der Homepage von Hertha BSC geworden, auf der die Stelle ausgeschrieben war. Nach erfolgter schriftlicher Bewerbung wurde ich zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen, im Zuge dessen wurde die Stelle mir bereits zugesagt. Vor dem offiziellen Beginn des Praktikums, wurde ich noch zu einem halben Tag zur Eingewöhnung eingeladen, an

dem mir vor allem das System, welches zur Verwaltung der Mitglieder und Kunden verwendet wird, erklärt wurde.

Durch das Praktikum habe ich mir einen Einblick in ein Berufsfeld erhofft, in welchem ich meine persönlichen Interessen wie z.B. Fußball und Sport mit einem Beruf verknüpfen kann. Zudem hatte ich mir zum Ziel gesetzt durch den ständigen intensiven Kontakt mit Mitgliedern, Kunden und Kollegen, meine kommunikativen Fähigkeiten zu verbessern. Weiterhin wollte ich mir weitere Kenntnisse im Bereich des Eventmanagements aneignen.

2. Hauptteil

Die von mir wahrgenommenen Tätigkeiten während des Praktikums waren sehr vielseitig. Während der andere Praktikant sich in erster Linie um das Team U18, also die Mitglieder zwischen 14 und 17 Jahren, kümmerte, war ich hauptsächlich für den Kidsclub verantwortlich, welcher die Mitglieder im Alter von 6 bis 13 umfasst. Dabei betreute ich einen eigenen E-Mail Account, welcher speziell für den Kidsclub eingerichtet wurde. Darüber hinaus besitzt jeder Mitarbeiter im Büro ein Telefon, von welchen meins die erste allgemeine Anlaufstelle für Mitglieder darstellte. Zudem lag die Betreuung des Info-Accounts (E-Mail und Telefon) in meinem und dem Aufgabenbereich des anderen Praktikanten. An den Info-Account richteten sich allgemeine Anfragen jeglicher Art an Hertha BSC. Also galt es täglich Telefonanrufe zu beantworten, Auskunft über sämtliche Sachverhalte von Hertha BSC und speziell zur Mitgliedschaft zu geben. Wichtig ist es, den Anrufern mit Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft entgegen zu gekommen, um sich so deren Problemen anzunehmen.

Die Nutzung des Programmes FaRM (Fan-Relationship-Management) spielte eine wichtige Rolle in meiner tägliche Arbeit und bot viele Möglichkeiten, die über eine reine Kundendatenbestandpflege hinausgehen. Hertha BSC benutzt FaRM für die allgemeine Verwaltung der Kundendaten. Es integriert zudem die Verwaltung sämtlicher Mitglieder, sowie alle Aktionen zum Kauf von Merchandisingartikeln oder Tickets. Außerdem ist es mit FaRM möglich, Excel-Listen zu exportieren, welche alle aktuellen Mitglieder umfassen und die wichtigsten Daten zu den Mitgliedern wie z.B. das Eintrittsdatum oder die Anschrift auflistet. Eine täglich anfallende Aufgabe war die Bearbeitung der Mitgliedsanträge, welche entweder im Stadion am Spieltag, im

Fanshop oder online auf der Homepage von Hertha BSC ausgefüllt werden können. Die Bearbeitung dieser Anträge umfasste die Aufnahme der persönlichen Daten in FaRM sowie die Anlage der Person als offizielles Mitglied von Hertha BSC.

Des Weiteren lag die wöchentliche Fertigstellung der Begrüßungsschreiben für neue Mitglieder in meinem Aufgabenbereich. Dazu war es notwendig, die neuen Mitglieder in einer Excel-Liste zusammenzufassen und gemäß Ihrer Beitragsklasse zu kategorisieren. Anschließend wurden die Anschreiben per Serienbrief in Word gedruckt und mit Anlagen (Urkunde, Mitgliedsausweis, Aufkleber, Autogrammkarten und evtl. T-Shirt) versendet. Desweiteren war ich für den täglichen Versand der Geburtstagsschreiben für die Mitglieder im Alter von 1 bis 18 zuständig. Die Vorgehensweise entspricht in etwa der beim Fertigstellen der Begrüßungsschreiben. Zunächst erstellte ich eine Excel-Liste für den entsprechenden Monat und druckte dann mittels Serienbrief in Word die Geburtstagsschreiben aus. Diese sortierte ich anschließend nach dem Geburtstag, um so die Schreiben schon einen Tag vor dem jeweiligen Geburtstag versenden zu können.

Neben den angesprochenen allgemeinen Tätigkeiten, gab es noch einige Aufgaben, die direkt mit dem Kids-Club zusammenhingen. So war es eine ständige Aufgabe, die Angebote und den Aufbau von anderen Kids-Clubs der Konkurrenz mit dem eigenen Kids-Club zu vergleichen, um so Rückschlüsse ziehen zu können, inwiefern das Angebot erweitert werden kann. Daraus resultiert ist unter anderem die Idee, einen Kindergeburtstag am Spieltag im Olympiastadion anzubieten. Meine Aufgabe war dabei, mit der Kids-Club Koordinatorin ein Konzept zu entwickeln, welche Leistungen dieses Angebot enthalten soll.

Darüber hinaus bietet der Kids-Club die ganze Saison über Veranstaltungen an, an welchen die Kinder teilnehmen können. Hier lag mein Aufgabenbereich sowohl in der Planung und Vorbereitung als auch in der Durchführung und Nachbereitung dieser Events. In der Planungsphase wurde ich mit in die Ideensammlung mit einbezogen und konnte eigene Vorstellungen mit einbringen. Außerdem war ich für die Bearbeitung der Anmeldungen zuständig. Hierzu habe ich eine Excel-Liste erstellt, aus der hervorgeht, welches Kind an welchen Veranstaltungen teilnehmen möchte. Am Tag des Events selbst war es meine Aufgabe, für einen reibungslosen Ablauf zu sorgen. Dies umfasste natürlich zum Einen die Betreuung der Kinder, zum Anderen aber auch der Kontakt mit etwaigen Veranstaltern. Im Zuge der Nachbereitung

verfasste ich einen Nachbericht für die jeweilige Veranstaltung, welcher dann auf der Homepage von Hertha BSC veröffentlicht wurde. Events, die nicht explizit im Veranstaltungskalender aufgeführt sind, stellen die Heimspiele von Hertha BSC dar. Bei jedem Heimspiel war ich mit der Kids-Club Koordinatorin für die Auflaufkinder verantwortlich, welche vor dem Spiel bei den Spielern an der Hand auf das Spielfeld laufen. Vor dem jeweiligen Heimspiel habe ich Urkunden für die Kinder gedruckt, kontrolliert, ob die Videokamera einsatzbereit ist und die Tasche mit den Auflauftrikots für die Kinder gepackt. Zudem habe ich zwei kurze Artikel für die Kids-Club Seite des Stadionmagazins verfasst und den Newsletter erstellt, welcher vor jedem Heimspiel an die Kids-Club Mitglieder versendet wurde. Beim Heimspiel selbst standen dann die Betreuung der Auflaufkinder im Vordergrund sowie die Sicherstellung eines reibungslosen Auflaufens der Spieler mit den Kindern. Innerhalb der Nachbereitung fertigte ich dann eine DVD mit Bild- und Videomaterial vom Auflaufen an, welche anschließend von den Eltern der Kinder käuflich zu erwerben war.

Ein weiteres, wichtiges Event stellte die ordentliche Mitgliederversammlung im November 2014 dar, an der ca. 1200 Mitglieder teilnahmen. Neben Aufgaben zur Vorbereitung der Mitgliederversammlung, war ich mit für den Einlass und die Begrüßung der Mitglieder sowie deren Verabschiedung am Ausgang zuständig.

Bedingt durch die verschiedenen, mir aufgetragenen Tätigkeiten wurden auch vielseitige Anforderungen an mich gestellt. Neben allgemeinen Anforderungen wie Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit, wurde von mir erwartet im stetigen Kontakt mit den Mitgliedern stets freundlich und hilfsbereit zu sein, unabhängig davon welches Anliegen sie hatten. Weiterhin war es wichtig, stets einen Überblick über die anfallenden Aufgaben zu haben, da diese doch sehr zahlreich und vielseitig waren. Vor allem bei den Kids-Club Veranstaltungen konnte ich gut meine planerischen und organisatorischen Fähigkeiten anwenden, welche ich mir bereits in meinem Studium im Zuge des Moduls „Projekt- und Eventmanagement“ angeeignet hatte.

Meine Arbeitszeiten entsprachen der Sprechstunde der Mitgliederbetreuung, welche von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 17:30 Uhr ging. Dazu kamen Sonderveranstaltungen des Kids-Clubs und Heimspiele von Hertha BSC, an denen ich zusammen mit der Kids-Club Koordinatorin die Einlaufkinder betreute. Je nach Anzahl der Aufgaben, variierten auch das Arbeitstempo und die Arbeitszeit. Sind

viele Aufgaben angefallen, war es wichtig schnell zu arbeiten und wenn nötig auch mal etwas länger zu bleiben. Dahingegen war es auch möglich, etwas früher zu gehen, sobald alle Aufgaben erledigt waren. Beide Szenarien stellten aber eher die Ausnahme dar, sodass die normalen Arbeitszeiten zumeist eingehalten wurden, wobei ich mir eine Mittagspause von einer Stunde selbst einteilen konnte.

Während meines Praktikums hatte ich auch engen Kontakt mit anderen Abteilungen des Unternehmens. Vor allem mit der Presse-, Marketing- und Hospitalityabteilung hatte ich des Öfteren Kontakt. Die Zusammenarbeit fiel mir mit allen Kollegen leicht. Meine Kollegen aus der Mitgliederbetreuung haben mich sehr nett aufgenommen und betreut. Bereits vor dem Start des Praktikums war ich einen Tag zum Eingewöhnen im Büro und mir wurden die wichtigsten Abläufe sowie das FaRM-System erklärt. Dadurch fiel mir der Einstieg sehr leicht. Darüber hinaus hatte ich natürlich immer die Möglichkeit, Fragen zu stellen, welche ich in der Anfangszeit auch oft in Anspruch genommen habe, da es doch viele kleine Dinge gab, die man sich erst einmal aneignen musste. Regelmäßiges Feedback über meine Leistung wurde mir nicht gegeben, allerdings wurde mir in manchen Situationen schon gesagt, wenn ich etwas besser machen konnte oder wenn etwas sehr gut war. Probleme bezüglich des Arbeitspensums oder mit meinen Kollegen hatte ich keine. Die mir gestellten Aufgaben konnte ich gut erledigen und mit meinen Kollegen hatte ich eher ein freundschaftliches Verhältnis, welches sich auch darin äußerte, dass wir uns in der „Du-Form“ angesprochen haben.

Insgesamt konnte ich mich im Zuge des Praktikums in vielerlei Hinsicht weiterentwickeln. Durch den ständigen Kontakt mit den Mitgliedern oder Kollegen konnte ich meine kommunikativen Fähigkeiten erweitern. Desweiteren konnte ich durch die redaktionelle Arbeit für das Stadionmagazin, den Newsletter und das Kids-Club Magazin meine Fähigkeiten verbessern, Texte und Artikel zu verfassen. Außerdem war es mir durch das Planen, Organisieren und Durchführen der vielen Veranstaltungen möglich, mich im Bereich Projekt- und Eventmanagement weiterzuentwickeln und mein Wissen diesbezüglich zu erweitern.

3. Fazit

Alles in Allem war das Praktikum eine sehr positive Erfahrung für mich, da ich mich sowohl persönlich als auch fachlich weiterentwickeln konnte. Ich konnte einen Einblick in ein sehr interessantes Berufsfeld gewinnen, in dem ich die Möglichkeit habe, meine privaten Interessen mit dem Beruf zu verknüpfen. Die meisten meiner Tätigkeiten haben mir sehr viel Spaß gemacht. Besonders gut gefallen hat mir die Vielseitigkeit meiner Aufgaben. Diese reichten von abwechslungsreichen Bürotätigkeiten bis zu kreativen Aufgaben zur Planung und Durchführung von Events. Die Zusatztermine, welche außerhalb der normalen Arbeitszeiten lagen, stellten deshalb auch kein Problem für mich dar. Das Praktikum hat mich zudem weiter bestärkt, mich in dem Bereich Eventmanagement weiter zu spezialisieren. Durch die lange und enge Zusammenarbeit mit vielen Abteilungen von Hertha BSC, wird mir die Kontaktaufnahme im Falle einer weiteren Bewerbung mit Sicherheit leichter fallen. Ich kenne nun die internen Abläufe des Unternehmens und kann somit auch in anderen Abteilungen schneller Fuß fassen. Da ich im Laufe des Praktikums auch mit anderen Unternehmen zu tun hatte (z.B. Deutsche Bahn, Sportfive), haben sich auch dort neue Kontakte ergeben, welche vor allem im Bereich Marketing und Vermarktung liegen. Da mich diese zwei Bereiche ebenfalls sehr interessieren, kann ich mir gut vorstellen, in Zukunft dort erste Berufserfahrung mittels eines weiteren Praktikums zu sammeln. Ein negativer Punkt, welcher mir aufgefallen ist, sind die geringen Aufstiegschancen innerhalb des Unternehmens. Diese ist jedoch auch durch die geringe Anzahl von Mitarbeitern und die klare Hierarchie begründet. Insgesamt kann ich das Praktikum auf jeden Fall weiterempfehlen. Die einem gestellten Aufgaben sind sehr vielseitig und die Beziehung zu den Arbeitskollegen sehr freundschaftlich, wodurch eine angenehme Arbeitsatmosphäre herrscht. Man bekommt einen sehr tiefen Einblick in das Innenleben eines Profivereins und lernt viel über die wirtschaftlichen Hintergründe, welche so in der Öffentlichkeit nicht unbedingt vermittelt werden. Daher kann ich vor allem denjenigen das Praktikum empfehlen, welche sich auch für Fußball interessieren und eine Verknüpfung von privaten und beruflichen Interessen anstreben.