

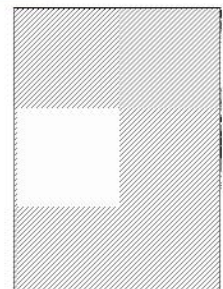
EURO 08 7



 Ich bin ein
Volunteer

Volunteer Handbuch
der Schweizer Host Cities im Rahmen der UEFA EURO 2008™

 Mit Fussball hatte BLICK-Reporter Hannes Heldstab bisher eigentlich nichts am Hut. Aber jetzt hats auch ihn gepackt. Er ist ein Volunteer. Einer von rund 800 Freiwilligen in der Bundesstadt.
«Welcome to Bern, möchten Sie mehr darüber wissen?»



«Welcome to Bern, wie kann ich helfen?»

Von Hannes Heldstab (Text)
und Peter Gerber (Fotos)

Ohne uns Volunteers wäre die Stadt während der Fussball-EM fast aufgeschmissen. Das lässt Berns Stadtpräsident Alexander Tschäppät die rund 80 Freiwilligen fühlen, die im Haus des Sports in Ittigen zur letzten Volunteers-Schulung angetreten sind. «Wir brauchen euch», sagt er, «denn Bern macht eine bescheidene EM. Aber wir wollen mit euch zusammen zeigen, dass in Bern die Post abgeht. Dir sit die Wichtigste!»

Ganz unbewusst strafft manch einer seinen Rücken bei diesen Worten. Denn Wertschätzung und Lob sind der einzige Lohn, den wir Freiwillige bei diesem – so Tschäppät – «letzten derart riesigen Anlass in der Schweiz» bekommen.

Als die «wahren Helden der Euro 08» werden wir im Volunteer-Handbuch gepriesen. Und damit man Helden im Fangetümmel jederzeit erkennt, fassen wir morgen – generalstabsmässig organisiert – die hellblauen Tenues. Und feiern noch ein kleines Fest, weil wir da noch voll bei Kräften sind.

Damit wir dann bei der Arbeit

«Bern, nicht Börn sagen. Das wollen wir ganz bewusst so.»

Marcel Graf von Bern Tourismus

nicht zusammenklappen, gibts an den Einsatztagen Verpflegungsgutscheine. Und versprochen wird uns auch eine spitzenmässige Betreuung durch die Berner Oberländer Tourismusorganisationen im Volunteers-Center in einer BEA-Halle gleich neben dem Stade-de-Suisse.

Bevors aber so weit ist, müssen wir noch ein paar Stunden lernen. Das Motto: Welcome to Bern! «Bern, nicht Börn sagen wir. Ganz bewusst wollen wir das so», erklärt

Marcel Graf, Euro-08-Projektmanager bei Bern Tourismus.

In diesem Gastgeber-Projekt arbeiten alle wichtigen Dienstleistungsunternehmen der Stadt Bern zusammen, die mit Gästen in Kontakt kommen werden. Graf: «Ziel ist, als Euro-Gastgeber die Fans optimal zu betreuen und sie für die Stadt und den Kanton Bern zu begeistern. Sie sollen wieder kommen.»

Wir Volunteers sind Teil des Projekts. Genauso wie etwa der Hotelier-Verein oder die Kapo, das Gastgewerbe, die Tägerer, die Postautochauffeure, Kehrlichtleute oder die Berner Detailhändler. Insgesamt 19 Organisationen oder Fir-

men machen mit. Bern Tourismus hat in den letzten Monaten schon über 3000 Mitarbeitende direkt geschult. «Weitere 3000 bekamen ein Training durch Leute, die unsere Kurse besucht haben», rechnet Graf vor. Und dieses – legale – Schneeballprinzip wirkt weiter. «Gegen 10 000 Personen werden den Welcome-to-Bern-Standard kennen», sagt Graf stolz.

Was das heisst, lernen wir Volunteers von Profi-Kommunikationstrainer Manfred Ritschard. Sein Spezialgebiet: Massentourismus. Sein Credo: «Welcome to Bern, wie kann ich helfen?» Das mit freundlicher Stimme und freundlichem Gesicht. Und grundsätzlich auf Hochdeutsch. Wenns nötig wird auf Englisch, Französisch oder Italienisch. Ein Schnellkurs in Holländisch und Rumänisch wird nicht verlangt. «Mit freundlichem Zuwinken und einem «Hup Holland Hup» oder «Mult succes! Hai România» dürfte das Eis rasch gebrochen sein», meint der Trainer.

Aber es ist nicht getan «mit möglichst vielen kurzen Gesprächen, welche für positive Eindrücke» bei den Gästen sorgen. In

Rollenspielen üben wir, wie man einem Italiener, der mit Reisegepäck die Public-View-Zone aufsu-

«Please wait, thank you. – Notfalls einfach alles von vorn.»

Kommunikationstrainer Manfred Ritschard

chen will, klarmacht, dass er seinen Koffer aus Sicherheitsgründen bitte in der zentralen Gepäckaufbewahrung in Bahnhofnähe abzuliefern habe. Mit einem bestimmten «la prego di andare in questa direzione» weisen wir ihm dorthin den Weg, nicht ohne ihm noch «buon divertimento» zu wünschen.

Ganz speziell ans Herz gelegt werden uns die Holländer. Zu Zehntausenden werden sie kommen, das steht fest. Bestens organisiert, im Fan-Doppeldecker-Bus. Aber die meisten ohne Tickets für den Match.

Diese Fans werden dann in der Stadt die Public-View- und Fan-Zonen überschwemmen. «Und sie verstehen es, Feste zu feiern», weiss der Trainer. An Spitzentagen rechnet man in der oberen Altstadt von Bern insgesamt mit bis zu 100 000 Menschen. Also üben wir, wie man Ungeduldige oder verärgerte Gäste beruhigt. «Please wait, thank you. Es tut mir leid. Ich verstehe Sie. Bitte verstehen Sie auch uns. Sie können sicher sein, wir geben unser Bestes. Es ist wirklich viel los während der Euro.»

«Und wenn ein «Stürmi» nicht aufhören will, einfach alles nochmals von vorn, wie bei einer Schallplatte mit einem Sprung», sagt der Trainer. «Thank you for your patience.»

«Haben Sie noch Fragen? Ma ocup. Veel plezier.»

Volunteer Hannes Heldstab

Argus Ref 31472934

Die Schulung ist nicht einfach ein netter Freundlichkeitskurs für Einheimische. Wohl geht es laut Ritschard darum, «den Gästen «Ahs» und «Ohs» zu entlocken, aber besonders auch, sie richtig zu lenken, auf sie einzugehen, ihnen mit Freundlichkeit, Respekt und Interesse zu begegnen.» Und dazu braucht es auch das Wissen um bestimmtes Auftreten und auch richtiges Verhalten gegenüber einem angesäuselten,

zudringlichen Fan. Trainer Ritschard: «Nie jemanden anfassen. Mit einer abwehrenden Geste, Handfläche nach aussen, zurückgehen. Im Notfall Hilfe holen bei den Sicherheitsleuten oder der Polizei.»

Diese haben klar signalisiert, dass sie ohne Volunteers angesichts der erwarteten Gästemassen nicht alles allein schaffen könnten. Beat Niederhauser, Projekt- und Einsatzleiter von den Bronco Security:

«Wir brauchen viele Volunteers bei den Eingängen, für Kontrollen und Bewachungen. Auch wenn wir aus dem Bundes- und Waisenhausplatz keine Festungen machen. Wir wollen ja ein Fest.»

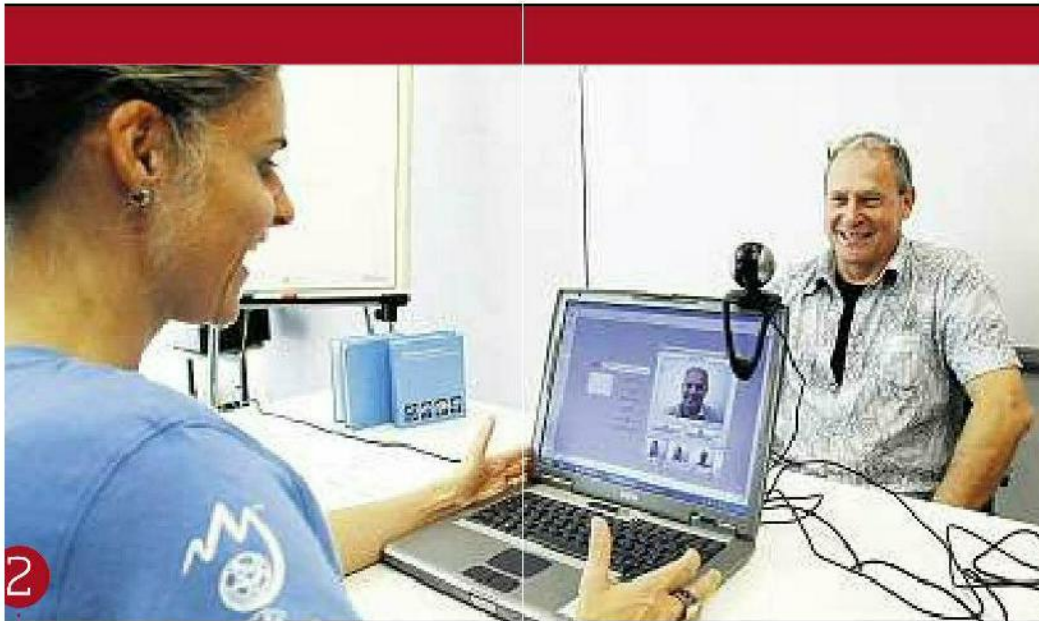
Ich freue mich darauf, als geschulter Volunteer. Welcome to Bern. Haben sie noch Fragen? Ma ocup. Veel plezir und tot zeins. ■

Bern sucht noch mehr Freiwillige Anmeldungen unter volunteers@bern.ch



Da gehts lang

Wegweiser zum Volunteer-Training im Haus des Sports in Ittigen BE.



2

Bitte lächeln

BLICK-Reporter Hannes Heldstab wird für den Volunteer-Ausweis fotografiert.

EURO 08 9



3

Dort gehts zum Stadion

Dollenzien in der Volunteer-Ausbildung





So wirds gemacht

Im Kurs wird geübt, wie der Volunteer mit den Fans umzugehen hat.



Gut ausgerüstet

Strassenkarte und Gastgeber-Pass helfen dem Volunteer bei Fragen der Fans.



6

Wir freuen uns

Das macht Spass: Stimmungs-Übung während der Volunteer-Ausbildung.