

Offen hinter geschlossenen Türen

Die Konzertkassa im Musikverein

Der Musikverein im Lockdown. Und eine Konzertkassa, die derzeit nichts verkaufen darf. Hinter geschlossenen Türen aber leistet sie enorm viel und Außergewöhnliches.

Dieses „A“ bringt Musik ins Spiel. Dieses „A“ schwingt schon im Namen übers Geschäftliche hinaus. Dieses „A“, wie es nur das Österreichische kennt und wie es im Musikverein besonders gepflegt wird. „Kassa“ – um wie viel schöner klingt das doch als das stumpfnormaldeutsche „Kasse“! Und die KONZERTKASSA, so steht es in großen Lettern am Musikvereinsgebäude, um wie viel musikalischer ist sie doch als alle neudeutschen Ticketcenter und Box Offices. Mit seinem schönen Austriazismus steht dieses „A“ im Musikverein für Achtsamkeit. Klasse A! Sie zeigt sich jetzt, in diesen herausfordernden Zeiten, auf besondere Weise.

„... wirklich beeindruckend!!!“

„Wir machen nichts von dem, was wir um diese Zeit vor einem Jahr gemacht haben“, erzählt Nuria Vallaster, stellvertretende Leiterin im Verkauf und sozusagen am ersten Pult der Konzertkassa. „Wir können jetzt, im dritten Lockdown und ohne mögliche Planung für die nächsten Wochen, keine Karten verkaufen, wir können keine Vorbestellungen entgegennehmen. Und doch sind wir ganz intensiv beschäftigt.“ 15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmern sich um die Anliegen der Abonentinnen und Kartenkäufer, darunter eine Agenda, für die ein weniger schönes Wort mit „A“ stehen könnte: „Abwicklung“. Gleich im ersten Lockdown, im Frühjahr 2020, mussten von jetzt auf nachher weit mehr als 100.000 Konzertkarten storniert werden. Hier galt es, so rasch und unbürokratisch wie nur möglich zu agieren. „Ich bin sprachlos“, schrieb eine Kundin, „wie schnell das ging – ganz großes Kompliment an Ihre Organisationslogistik und an alle, die daran mitarbeiten, das ist wirklich beeindruckend!!!“ Für die Konzertkassa sind solche Zeilen eine kostbare Bestätigung ihrer Arbeit hinter geschlossenen Türen.

Balsam im Lockdown

Lob als Balsam im Lockdown. „In diesen schwierigen Zeiten“, wurde etwa an die Kassa gemailt, „war die Kommunikation, die Transparenz, die Einfachheit der Abwicklung abgesagter Konzerte und überhaupt die gesamte Handhabung absolut fantastisch und vorbildlich! Nochmals Danke für ein nicht-selbstverständliches Service!“ – „Wunderbar! Sie alle sind großartig!“ – „Thank you so much for this extraordinary gesture in these very troubled times“ – „Auch wenn Sie es schon x-mal von anderen gehört haben werden: Ihr Handling der Abos im Zusammenhang mit Konzertausfällen und -verschiebungen ist einfach gut und großzügig und lässt nichts zu wünschen übrig: mit Informationen einen am Laufenden halten. Unkomplizierte Stornierungen und Rücküberweisung der Beträge. Ankündigungen halten ... Neben der Professionalität ist die Arbeit offensichtlich auch von einem ‚guten Geist‘ der Mitarbeiter des Musikvereins getragen.“

„A“ wie „Achtsamkeit“

Was diesen „guten Geist“ ausmacht, lässt sich nicht so einfach analysieren. Viele Komponenten kommen da zusammen. Und ganz wichtig dabei: die Liebe zur Musik und zu denen, die diese Liebe teilen, eben den Mitgliedern der Gesellschaft der Musikfreunde in Wien, den Kundinnen und Kunden aus aller Welt. An der Kassa sitzen selbst oft Menschen, die Musik studiert haben, Absolventinnen der Musikwissenschaft und anderer musischer Fächer – und wie auch immer: Leute mit Gespür fürs Künstlerische. Diese Affinität bringen sie ein in einen Beruf, der eben weit mehr meint als nur Verkauf und Buchung. Kundenbetreuung heißt hier, bleiben wir nochmals beim Konzert-Kassa-„A“, größtmögliche Achtsamkeit in allen Belangen.

Peter Hamm, Verkaufsleiter der Gesellschaft der Musikfreunde in Wien, erläutert, welchen Balanceakt das in Zeiten wie diesen bedeutet: „Unser Ziel ist generell, unsere Kunden immer so schnell wie möglich zu informieren. Gleichzeitig müssen wir darauf bedacht sein, dass diese Informationen nicht schon im nächsten Augenblick wieder überholt sein können oder Fragen auslösen, die wir noch nicht beantworten können. Wenn es beispielsweise in einer Abonnementreihe Änderungen beim übernächsten Konzert gibt, sollten wir auch Klarheit darüber haben, wie es mit dem nächsten Konzert aussieht. Es gibt vieles, das man dabei bedenken muss – hier den Überblick zu bewahren und dann auch zu wissen, was man wem wann mitgeteilt hat, ist schon eine große Herausforderung.“ Dass das bestmöglich gelingt, bestätigen die Kunden mit großer Empathie: „Danke für die prompte Antwort und: gute Nerven für die vielen Umstellungen, Verständigungen und sicher auch Kummerkasten-Funktion!“

Digitale Wege

Der persönliche Kontakt ist wichtig, auch und gerade in Zeiten der geschlossenen Kassa. Der Musikverein – berühmt auch für legendäre Telefonaktionen, mit denen er bei kurzfristigen Konzertabsagen das Publikum eines ausverkauften Goldenen Saals komplett an einem Tag „durchtelefoniert“ – setzt jetzt so viel wie möglich auf Kommunikation per E-Mail: sicherlich der beste Weg, um einen direkten Draht zum Empfänger zu haben und den Fluss der Informationen auch jederzeit nachvollziehen zu können. „Viele, mit denen wir in den vergangenen Monaten telefoniert haben“, erzählt Nuria Vallaster, „haben uns ihre E-Mail-Adresse gegeben.“

Die digitalen Wege sind derzeit einfach die effizientesten – wir alle lernen die Lektion im Lockdown: Wenn (fast) alles heruntergefahren wird, fahren wir den Computer hoch, um zu wissen, was (allenfalls) gespielt wird. Daneben ist auch der klassische Brief nicht ausgestorben. Bei Kundinnen und Kunden, die keine E-Mail-Adresse hinterlegt haben, bemüht die Kassa schon auch einmal die gute alte Post.

Das A & O

So wird mit enormer Flexibilität auf die sich ändernden Umstände reagiert. Als im Lockdown Numero eins erst alle Konzerte abgesagt und storniert werden mussten, dann aber plötzlich wieder Veranstaltungen für 100 Personen zugelassen wurden, setzte der Musikverein fast im Handumdrehen 40 Konzerte neu auf – und die Kassa sorgte dafür, dass das Haus wieder so voll wie nur möglich werden konnte. Besonders achtsam – im Musikverein ein A & O! – ging man mit den Abonentinnen und Abonnenten um, als die Saison im Herbst wieder beginnen konnte. „Es war uns ganz wichtig“, erläutert Peter Hamm, „Abonnementkonzerte nicht zu stornieren.“ Ein minuziös ausgetüftelter Plan machte es möglich: Um die nun erforderlichen Corona-Sicherheitsabstände zu wahren, wurden Abonentinnen und Abonnenten auf gleichwertige Plätze umgesetzt oder in eigens veranstaltete Zusatzkonzerte umgebucht. Und bei all dem blieb den Musikfreunden die Wahl: Das sonst so bewährte System der „Kommissionskarten“ wurde in diesen speziellen Zeiten durch die Möglichkeit ersetzt, gebuchte Karten der Abonnements bis vierzehn Tage vor dem Konzert zurückzugeben. Nur sehr wenige Musikfreunde machten davon Gebrauch. In der kurzen Zeit der Öffnung –

Ende September bis zum zweiten Lockdown Anfang November – kamen mehr als 25.000 Besucherinnen und Besucher ins Haus. „Möglich“, schrieb ein begeisterter Musikfreund an die Kassa, „wird das Konzerterlebnis dank unserer besten Musiker, SängerInnen und Ihrer Dirigenten, dem großartigen Musikvereinssaal und Ihnen, die sie dort arbeiten ... Bleiben Sie gesund und bis hoffentlich bald!“

Was jetzt schon sicher ist

Dem Wunsch kann man sich einmal mehr nur mit Emphase anschließen. „Bleiben Sie gesund und bis hoffentlich bald!“ Im Frühjahr startet der Abonnementverkauf für die Saison 2021/22. Jede Menge exzellente Konzerte wurden dafür geplant: ein Abonnementprogramm in einer Top-Qualität und Vielfalt, wie man sie von diesem Haus in seinen besten Zeiten erwarten darf. Dass diese Zeiten wieder kommen dürfen, dass die Türen dazu wieder aufgehen, darauf hoffen wir zuversichtlich.

Eines freilich ist jetzt schon sicher: Was auch immer sein mag, was auch immer zu klären ist rund um ein gesuchtes, gebuchtes Musikvereinskonzert: Die Kassa ist hundertprozentig für Sie da.

Joachim Reiber

Dr. Joachim Reiber ist Chefredakteur der Zeitschrift „Musikfreunde“ und Programmheftredakteur der Gesellschaft der Musikfreunde in Wien.