



Animateure in der Ausbildung: „Wenn euch jemand an den Po fasst, müsst ihr euch das nicht gefallen lassen“

TOURISMUS

Im Land des Lächelns

Wer als Animateur Urlaubsgäste bespaßen will, muss erst einmal selbst gut drauf sein. Wie das geht, bekommen Anfänger in einem einwöchigen Kurs im Sauerland beigebracht.

Menschen, die mit Dauerlächeln über die Flure schweben, kennt man sonst eher aus Filmen über Bhagwan oder Scientology; sie wähnen sich auf der Zielgeraden zur ewigen Glückseligkeit und leuchten von innen.

Die 180 jungen Leute im angejahrten Parkhotel Olsberg haben zwar auch einen leicht seligen Blick, ihre Mission hingegen wird sie allenfalls in irdische Paradiese führen wie Korfu oder Fuerteventura, und das auch nicht zum eigenen Plaisir.

Wo andere ausspannen, werden sie bald arbeiten, als Animateure des Reiseveranstalters TUI. Aber jetzt sind sie erst mal für eine Woche im Hochsauerland, um das Geschäft mit der guten Laune zu erlernen. Sie wackeln beim Ringelschwanztanz mit dem Po oder steigen in Pappkartons mit Rädern und rufen „tuut-tuut!“. Sie schminken sich Tiergesichter und üben mit tastender Stimme ihre ersten Moderationen.

Vorrangig aber sind sie gut drauf. TUI will das so, und wenn es um gute Laune geht, versteht Deutschlands größter Verkäufer von Urlauben keinen Spaß. Ein Schild auf dem Kaffeetisch mahnt: „Wusstest du eigentlich schon, dass es manch-

mal nur ein Lächeln braucht, um einen anderen Menschen glücklich zu machen?“

Das Lächeln geht einher mit exzessivem Grüßen, und wer am hartnäckigsten lächelt und grüßt, bekommt abends als Auszeichnung ein Grinsegesicht ans Shirt gepinnt, das „Smile des Tages“. Stehen sie dann im echten Club vor echten Gästen, soll es so wirken, als wären sie natürlich zur Welt gekommen.

Denn das macht einen Cluburlaub ja aus: dass man, sofern man es für erstrebenswert hält, mehrere Wochen in einem fremden Land verbringen, sich den Einheimischen und deren Kultur aber komplett entziehen kann. Die Hotelanlage ist ein Land für sich. Ein Land des Lächelns und der Sorglosigkeit.

Allein TUI beschäftigt 600 Animateure in 96 Clubs und Hotels. Für den Urlauber spielen sie den Vorturner und Freund auf Zeit, sind Clown und Beichtvater zugleich. Sie bringen erwachsene Menschen dazu, Schiffe versenken zu spielen oder zum „Lied der Schlümpfe“ zu tanzen.

Animateure verbreiten an sechs Tagen in der Woche 12 bis 14 Stunden Frohsinn. Ihre Bezahlung ist eher trist. Anfänger erhalten im Monat 600 Euro. Kost und Unterkunft sind frei, wobei diese schon

mal ein Zimmer im Keller sein kann, mit Blick auf eine Betonmauer. Oder ganz ohne Blick.

Die TUI-Novizen hier in Olsberg sind noch auf der Suche nach ihrem Platz im Leben. Viele kommen direkt von der Schule. Oder vom Zivildienst wie der zurückhaltende Rudolf, 21, der beruflich später mal was mit Kindern machen möchte. Vielleicht auch was mit Medien. Vorgenommen hat er sich jedenfalls, „am Ende meines Lebens sagen zu können, dass ich nichts verpasst habe“. Von seinen Einsätzen auf Lanzarote und Menorca erhofft er sich „mehr Selbstbewusstsein“.

Felicitas, 20, wiederum musste ihres Rückens wegen die Ausbildung zur Musicaldarstellerin abbrechen und schult nun um, während Sara, 22, aufgrund einer Hals-Nasen-Ohren-Geschichte nicht mehr als Flugbegleiterin arbeiten kann.

Und dann ist da noch der irrlichternde Italiener Roberto, der sich gern für 30 ausgibt, aber schon 36 ist. Er hat in Mailand eine Discothek betrieben und in Belgien als Pizzabäcker gearbeitet, er hat im Wanderzirkus Kinder neben Elefanten gestellt und sie gegen Geld fotografiert. Zuletzt arbeitete er in verschiedenen Robinson-Clubs. Dann wurde er krank. Liebeskrank, sagt er. Eine Kollegin. Bei TUI fängt er jetzt von vorn an.

Sie alle sind hier für eine Woche noch einmal Kinder. Sie spielen und basteln und werden wie Erstklässler getadelt, wenn sie während des Seminars tuscheln oder Kaugummi kauen. Auf Toilette geht es bitte nur in der Pause.

Bei aller Strenge lassen die Ausbilder doch ein Gefühl von Familie aufkommen. Man duzt sich, alle haben hier nur Vornamen. Früh um acht wird im Haus des



FOTOS: DIRK HOPPE / NETZHAUT / DER SPIEGEL

FOTOS: DIRK HOPPE / NETZHAUT / DER SPIEGEL

Gastes das „Herzlich willkommen“-Lied gesungen, mit Klatschen und Hüpfen und Einander-Umarmen. „Total spitze, euch heute zu sehen“ reimt sich auf „wir werden uns super verstehen“.

Auf der Bühne sorgen drei Büropflanzen für einen Anflug mediterranen Flairs. Jeder Coach wird von der „Zarathustra“-Fanfare nach oben begleitet. Die Verkündigung des Tagesprogramms ist mit Discobeats unterlegt. Alle klatschen mit. Alles wird zur Sensation. Selbst das Ausrufen des Mittagessens löst eine Ekstase aus, als wäre Deutschland gerade Fußball-Europameister geworden.

So viel Gemeinschaft ist sonst nur beim Weltjugendtag. Oder beim Parteitag der chinesischen KP. Ob in Jesu, Maos oder TUIs Namen: Man ist eins.

Tatsächlich sagen manche Teilnehmer schon nach zwei Tagen „wir“, wenn sie TUI meinen. Werden sie fotografiert, lachen sie nicht mehr „Cheese“ in die Kamera, sondern „TUIII“.

Im Saal hängt ein Transparent: „Einer für alle, alle für einen.“ Und alles für den Gast. Mindestens 90 Prozent der Gäste, so die Vorgabe, sollen mit ihrem Urlaub zufrieden sind. Oder war es jeder zu 90 Prozent? Damit keiner das Plansoll vergisst, hängen überall Plakate mit einer fetten „90“. Sogar auf der Toilette. „Schaffen wir das?“, rufen die Ausbilder. Beats. Blitze. „Yeaahh!“, ruft die Masse.

Dem Gast ist so ziemlich alles erlaubt. „Nur wenn euch jemand an den Po fasst, müsst ihr euch das nicht gefallen lassen“, sagt Jahr Engel, der den Jung-Animatoren einen guten Umgangston beibringt. Umgekehrt gibt es vieles, was der Animateur nicht darf. „Peinliche oder menschenrechtsverletzende Dinge sind

zu vermeiden“ wird groß an die Wand projiziert. Von der Liege gezerzt werden sollte kein Feriengast.

Wer wissen will, wie es nicht geht, sollte „Club Las Piranjas“ ansehen, die ARD-Satire aus den neunziger Jahren mit Hape Kerkeling als Zerrbild eines Animateurs, der die Gäste mit Spielen wie gemeinsamem Müllsammeln drangsaliert und sie zwingt, an griechischen oder persischen Nächten teilzunehmen. Von dem Film reden die Ausbilder hier alle. Er hat das Image der Branche nachhaltig ramponiert.

Auch mit der Musikauswahl am Pool sollte man niemanden verschrecken. TUI hat ein eigenes Online-Archiv mit 3500 Titeln eingerichtet. Der Sommerhit „Nossa, nossa“ ist ein Muss. Ballermann-Gegröle wie „Zehn nackte Friseurinnen“ wird für TUI-unwürdig befunden. „Hyper, Hyper“ von Scooter geht. Aber nicht morgens um zehn.

Noch so eine Animaturregel: Diskutiere mit den Gästen keinesfalls über Religion oder kulturelle Unterschiede. Und sag nie: „Ich hoffe, Sie hatten eine gute Anreise.“ Sag stattdessen: „Ich bin sicher, Sie hatten ...“ Sag auch nicht, du seist für etwas zuständig. Sag, du seist verantwortlich. Klingt besser.

Vorurteile dagegen darf man als Animateur haben. Denn viele bewahrheiten sich. Die deutschen Urlauber zum Beispiel sind ziemlich deckungsgleich mit ihrem eigenen Klischee, so ungefähr erzählt es zumindest der altgediente Coach Jan-ko Engel. Sie reservieren schon morgens um sechs ihre Liege. Und wollen auch im Urlaub gut sein zur Umwelt.

Viele ägyptische Hotels haben deshalb verschiedene Tonnen zur Mülltrennung eingeführt. Am Ende kommt zwar alles in ei-

nen großen Sack, der heimlich in der Wüste verbuddelt wird, aber zumindest reisen die Deutschen reinen Gewissens nach Hause.

Sobald sich die Neuen im Parkhotel als TUI fühlen, werden sie aufgeteilt nach ihren Zielgebieten. Das hört sich nach militärischem Erstschatz an. Ist auf TUI-Deutsch aber die gängige Umschreibung für Urlaubsort. Jede Zielgebietsgruppe soll sich eine identitätsstiftende Performance ausdenken. Nach kurzer Beratung führt Ägypten einen Pharaonentanz vor, Griechenland tanzt Sirtaki und skandiert: „Ich trink Ouzo, was trinkst du so?“ Die Balearen treffen mit ihrem Lied das Lebensgefühl der Veranstaltung am besten: „TUI, TUI, täterä“.

Doch hält so ein Gefühl selten lebenslang. Animateur ist man meist nur für ein paar Jahre. Entweder hört man dann auf mit dem Urlaubsspaß – oder bringt es zum Ausbilder oder Zielgebietsleiter.

Rayk Leuthold, verantwortlich für die TUI-Clubs auf den Kanaren, sagt: „Es ist schwierig, nach mehreren Jahren als Animateur in die normale Welt zurückzukommen. Du grüßt jeden. Und spürst abends eine Leere, weil es kein Unterhaltungsprogramm gibt. Es geht dir so ähnlich wie einem Soldaten, der aus einem langen Einsatz zurückkehrt und denkt, die ganze Welt sei ein Kasernenhof.“

Im Parkhotel wird der rote Teppich ausgerollt. Die Dinnerparty ist der Höhepunkt der Ausbildung. Alle haben sich fein gemacht, einige sind als Berühmtheit kostümiert. Amy Winehouse ist gut zu erkennen, die Monroe erinnert eher an Ingrid Steeger. An Ingrid Steeger heute. Später gibt es sogar Alkohol.

Am Ende der Woche werden Grüßermüdungen spürbar. Felicitas mit dem kaputten Rücken sind die Wirbel rausgesprungen. Sara hat sich zwei Zehen geprellt beim Versuch, im Hasenkostüm ein Rad zu schlagen. Des Weiteren sind zu verzeichnen: eine gezerzte Sehne, diverse Erkältungen – und ein Abgang. Einer der Teilnehmer wurde aufgrund mangelnder Manieren für nicht animationsfähig befunden und nach Hause geschickt.

Der scheue Rudolf indes hat bei einer Bühnenshow seinen künstlerischen Durchbruch erlebt mit einem gefeierten Auftritt als schwuler Harry Potter.

Zum Schluss fragt Ausbilderin Lissy in die Runde, ob sich alle sicher seien, dass jeder hier im Raum ein guter Animateur sein werde. Alle fangen an zu applaudieren. Als Letzter auch Rudolf.

ALEXANDER KÜHN



Video:
Kandidaten im
Urlaubstest

Für Smartphone-Benutzer:
Bildcode scannen, etwa mit
der App „Scanlife“.