tapcoat

HANDBUCH

So arbeitet dein Garderobenteam mit tapcoat

Vorbereitung, Abgabe, Abholung, Sonderfälle und Eventende – Schritt für Schritt.

Stand: November 2026 Version 1.0
hello@tapcoat.com

ÜBERBLICK

Was sich an deiner Garderobe ändert

Mit tapcoat ersetzt ein digitaler Garderobenpass die Papiermarke. Gäste checken per QR-Code oder NFC ein und speichern den Pass in Apple Wallet oder Google Wallet oder öffnen ihn im Browser. Dein Team sieht alle Hängeplätze in Echtzeit im Dashboard.

Bisher	Mit tapcoat
Papiermarke, die verloren gehen kann	Digitaler Garderobenpass im Wallet des Gasts
Abgabe und Abholung per Hand	Ein Scan bei der Abgabe, ein Scan bei der Abholung
Kein Überblick über die Belegung	Belegte und freie Hängeplätze in Echtzeit im Dashboard
Zettel und Listen am Tresen	Admin Panel und Dashboard für alle Garderoben

Wer macht was

Rolle	Aufgaben
Garderobenteam	Annahme und Ausgabe, Scans, freundlicher Kontakt zu den Gästen
Teamleitung	Dashboard im Blick, Sonderfälle, Ansprechperson für Team und Veranstaltende
Veranstaltende	Einrichtung im Admin Panel, Regeln für Sonderfälle, Kommunikation an die Gäste

VORBEREITUNG

Vor dem Event

Eine gute Garderobe entsteht vor dem Einlass. Plane eine halbe Stunde für Technik und Team-Briefing ein.

1 **Anmelden und testen**
Jede Person im Garderobenteam meldet sich vorab einmal an und spielt eine Abgabe und eine Abholung durch.

2 **Geräte vorbereiten**
Smartphones oder Tablets voll laden. Ladekabel und Powerbank an jede Station legen.

3 **Verbindung prüfen**
WLAN oder Mobilfunk direkt am Garderobenstandort testen, nicht nur im Büro.

4 **Hängeplätze kennzeichnen**
Bügel oder Stangen gut lesbar nummerieren, passend zu den Hängeplätzen im System.

5 **QR-Code zeigen**
Plakate und Aufsteller mit dem QR-Code für den Self Check-in an Eingang, Wartebereich und Tresen platzieren.

6 **Team briefen**
Ablauf, Rollen, Sonderfälle und Ansprechperson kurz durchgehen. Die Troubleshooting-Karte an jede Station legen.

ABGABE

So nimmst du Garderobe an

1 **Gast scannt den QR-Code**

Der Gast scannt den QR-Code am Terminal. Hat er den Self Check-in schon gestartet, geht es direkt weiter.

2 **Gegenstände auswählen**

Du wählst die Gegenstände aus, die der Gast abgibt. Frag kurz nach: Schal, Tasche, Schirm?

3 **Abgabe bestätigen**

Du bestätigst die Abgabe. Der Gast speichert die digitale Garderobenmarke im Wallet oder öffnet sie im Browser.

4 **Aufhängen**

Häng das Garderobenstück direkt auf den passenden Hängeplatz. Erst dann den nächsten Gast annehmen.

Tipp für Spitzenzeiten. Weise Wartende auf den Self Check-in hin. Wer schon gescannt hat, ist am Tresen mit einem Scan fertig.

Gute Praxis

- Sag dem Gast, wo der Pass liegt: „Deine Garderobenmarke ist jetzt in deinem Wallet."
- Wertsachen und Regeln dazu klärt ihr vorab mit den Veranstaltenden. Halte dich am Tresen daran.
- Keine Abkürzungen: Jedes Stück wird gescannt und bestätigt, bevor es an den Haken kommt.

ABHOLUNG

So gibst du Garderobe aus

1. **Gast öffnet den Wallet-Pass**
   Am besten schon in der Schlange. Ein Hinweisschild hilft.

2. **Gast zeigt den QR-Code**
   Der Gast hält dir den QR-Code aus dem Wallet hin.

3. **Scannen und bestätigen**
   Du scannst den Code und bestätigst die Ausgabe.

4. **Ausgeben**
   Du holst das Garderobenstück vom angezeigten Hängeplatz und gibst es aus.

Gute Praxis

- Zum Eventende kommen viele Gäste auf einmal. Plant dafür eine zusätzliche Ausgabestation ein.
- Bitte Wartende, den Pass schon vorab zu öffnen. Dann reicht am Platz ein Scan.
- Gib nie ohne Scan aus. Ausnahmen entscheidet die Teamleitung.

SONDERFÄLLE

Wenn es hakt

Die meisten Sonderfälle löst du direkt am Tresen. Alles, was du nicht sicher entscheiden kannst, geht an die Teamleitung.

Situation	Was du tust
QR-Code lässt sich nicht scannen	Bildschirmhelligkeit am Gast-Smartphone erhöhen lassen, Abstand verändern, Kameralinse reinigen. Danach Ersatzgerät oder Teamleitung.
Gast findet den Garderobenpass nicht	Gast in Apple Wallet oder Google Wallet nachsehen lassen. Der Pass liegt dort, nicht in einer App.
Akku des Gasts ist leer	Lademöglichkeit anbieten. Sonst an die Teamleitung übergeben, Garderobenstück gemeinsam mit dem Gast identifizieren, Ausgabe dokumentieren.
Gast hat kein Smartphone dabei	Die vorab mit den Veranstaltenden vereinbarte Ersatzlösung nutzen. Die Teamleitung entscheidet.
Teamgerät reagiert nicht	Verbindung prüfen, App neu öffnen, Ersatzgerät nehmen, Teamleitung informieren.
Garderobenstück ist nicht am Platz	Hängeplatz im Dashboard prüfen, Nachbarplätze absuchen, Teamleitung rufen.
Lange Schlange	Zusätzliche Station öffnen, auf den Self Check-in hinweisen, Gäste den Wallet-Pass vorab öffnen lassen.

Vorab klären. Wie ihr mit Gästen ohne Smartphone, mit Fundsachen und mit nicht abgeholter Garderobe umgeht, legen die Veranstaltenden fest. Nutzt dafür die Event-Briefing-Vorlage.

EVENTENDE

Sauber abschließen

- Offene Garderobenstücke im Dashboard prüfen.
- Je nach Paket erreichst du per Push alle Gäste des Events, die ihren Pass gespeichert haben.
- Nicht abgeholte Garderobe nach der vereinbarten Regel dokumentieren und verwahren.
- Geräte abmelden, laden und einsammeln.
- Kurze Rückmeldung im Team: Was lief gut, was machen wir beim nächsten Mal anders?

SPICKZETTEL

Das Wichtigste für neue Teammitglieder

Zum Ausdrucken für Aushilfen und neue Kolleg:innen. Mehr braucht es für den ersten Einsatz nicht.

Abgabe

1. Gast scannt
2. Gegenstände auswählen
3. Bestätigen
4. Aufhängen

Abholung

1. Gast zeigt Wallet-Pass
2. Scannen
3. Bestätigen
4. Ausgeben

tapcoat-Support hello@tapcoat.com · +49 69 5060 77078 · tapcoat.com