

Servicekurs



Servicekurs Probelektion: Gästebetreuung

Stand September 2022



**schweizer
gastronomie
fernschule**
wann und wo Sie wollen

**Schweizer
Gastronomiefernschule**
Spitalgasse 34
3011 Bern

031 302 11 44
sekretariat@wirtepatent.ch
www.wirtepatent.ch



Die Probelektion umfasst die Seiten 1–25 der Lektion Gästebetreuung und zeigt Ihnen, wie eine Lektion des Servicekurses aufgebaut ist.

Lesen Sie die Probelektion durch, um ein Gefühl für die Länge und Schwierigkeit einer Lektion zu erhalten.

Wir empfehlen Ihnen einige Seiten der Probelektion genauer zu lesen, wenn Sie Schwierigkeiten mit der deutschen Sprache haben. Dadurch können Sie besser abschätzen, ob Sie den Kursinhalt verstehen.

Sie absolvieren bei uns einen Fernkurs von höchster Qualität. Doch überzeugen Sie sich am besten selbst!

Jetzt anmelden

Die Schweizer
Gastronomiefern-
schule ist seit 2015
als eduQua-
Bildungsinstitution
zertifiziert – als
einzige Fernschule
für Gastronomie
schweizweit.

Impressum

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird darauf verzichtet, immer die weibliche und männliche Form zu nennen. Die Ausführungen gelten jedoch für beide Geschlechter.

Alle Rechte vorbehalten. Wir haben sehr viel Arbeit und Aufwand in die Erstellung der folgenden Lektion gesteckt. Deshalb dürfen Sie diese Lektion oder Auszüge davon ohne unsere Genehmigung weder vervielfältigen noch weiterreichen, egal auf welche Art und Weise. Die zur Verfügung gestellten Vorlagen dürfen Sie privat und betriebsintern nutzen.

Die vorliegende Lektion basiert auf den angegebenen Quellen. Für explizit juristische Auskünfte sind entsprechende Fachpersonen zu kontaktieren.

© learnFLEX AG

Herausgeber:
Schweizer Gastronomiefernschule
learnFLEX AG
Spitalgasse 34
3011 Bern

031 302 11 44
sekretariat@wirtepatent.ch
www.wirtepatent.ch

1	Lernziele	5
2	Einführung	6
3	Reservation	7
4	Empfang	9
4.1	Gästetypen	10
4.2	Gastfreundschaft	12
4.3	Kommunikation	13
4.4	Ethik und Moral	14
5	Beratung und Verkauf	15
5.1	Kompetente Beratung	15
5.2	Aktives Verkaufen	17
5.3	Bestellungsaufnahme	18
6	Bedienung	20
6.1	Speiseservice	20
6.1.1	Serviceregeln und -techniken	21

1 Lernziele

- Sie sind in der Lage, eine Reservation professionell entgegen zu nehmen und zu behandeln.
- Sie können die verschiedenen Gästetypen nennen, sind mit den Gepflogenheiten des Gästeempfangs und dem Umgang mit dem multikulturellen Gast vertraut und können beurteilen, warum die Gastfreundlichkeit eine wichtige Rolle bei der Servicequalität spielt.
- Sie können argumentieren, warum Servicemitarbeitende eigentlich Verkäufer sind, kennen die wichtigsten Verkaufstechniken und können mit gezielter Beratung zur Entscheidungsfindung beitragen.
- Sie kennen die wichtigsten Servicebereiche und -arten sowie die Regeln beim Tragen, Einsetzen und Abräumen.
- Sie können die vier Phasen eines effektiven Reklamationsmanagements auf einen konkreten Fall übertragen.
- Sie können die wichtigsten Punkte, die es bei der Verabschiedung des Gastes zu beachten gilt, aufzählen.



2 Einführung

Die **Gästebetreuung** fängt mit der ersten Begegnung des Gastes an, meist also dann, wenn der Gast durch die Türe hereinkommt. Ab diesem Augenblick kann die Qualitätswahrnehmung des Gastes nur noch durch die gastronomischen Leistungen und die Qualität des Services beeinflusst werden. Alles andere, wie die Lage, Atmosphäre, Sauberkeit und alle Vorbereitungen sind unveränderlich. Nun liegt der Erfolg oder Misserfolg des Betriebs in der Hand der Küche und der Serviceangestellten.

Die Fähigkeit eines Servicemitarbeitenden, den Gast kompetent zu beraten, die Produkte des Hauses optimal anzubieten, zu verkaufen und zu servieren, spielt eine entscheidende Rolle. Gästeorientiertes Verhalten berücksichtigt deshalb die Kommunikation mit dem Gast von der Begrüssung bis zur Verabschiedung, aber auch den Umgang mit Reklamationen. Dabei ist das Verhalten der Servicemitarbeitenden wesentlich für die Zufriedenheit des Gastes.

Die besten Servicemitarbeitenden sind die, die nicht bemerkt werden.

Obwohl diese goldene Regel nicht in jedem Fall und für jeden Betrieb stimmt, ist sie ein guter Ratgeber. Das Ziel ist, alles Mögliche zu unternehmen, damit sich der Gast, seinen persönlichen Vorlieben entsprechend, wohlfühlen kann.

Der Arbeitsablauf in der Gästebetreuung besteht aus folgenden Phasen:



3 Reservation

Der **erste Kontakt** mit den Gästen findet oft bereits bei der Entgegennahme von Reservationen statt, somit bevor der Gast überhaupt zur Türe hereinkommt. Die Phase der Reservation wird aus diesem Grund als erste Stufe der Gästebetreuung angesehen.

Reservationen sind wichtig für die organisatorische Planung der Gästebetreuung. Aus der Sicht des Gastes soll die Reservation dazu dienen, sich einen Tisch zu sichern. Der Betrieb kann anhand der Reservationen die Tische, das Gedeck und die Mise en Place anpassen und Spezialwünsche berücksichtigen.

Die meisten Gäste benützen für die **Reservationsanfrage** das Telefon, die wenigsten kommen persönlich vorbei, immer öfters wird die Reservation auch per E-Mail oder mittels Reservationsformular auf der Website des Betriebes vorgenommen. Ungeachtet der indirekten Kommunikation müssen sich die Personen bei der Kontaktaufnahme bereits als Gast behandelt fühlen und einen ersten positiven Eindruck vom Betrieb erhalten.

Die Servicemitarbeitenden müssen von Anfang an Kundenpflege betreiben.

Für die Erfassung der Reservationen ist eine Reservationssoftware zu empfehlen. Erstens wird anhand der Programmfenster gewährleistet, dass alle notwendigen Angaben erfasst werden und zweitens werden die Angaben des Kunden gesammelt. Diese Daten können dann für zukünftige Reservationen sowie zu Werbezwecken eingesetzt werden. Für die Übersicht über die Reservationen wird täglich ein Reservationsplan aufgelegt.

Wird eine Reservationssoftware verwendet, muss der Betrieb die Software im Griff haben.

Üblicherweise werden Gäste unabhängig von der Tageszeit Tischreservierungen vornehmen wollen. Anrufe können deshalb bereits früh am Morgen wie auch während der Stosszeiten eingehen, ausser es wird explizit ein Zeitfenster für Reservationen kommuniziert. Damit auch in hektische Situationen und zu jeder Tageszeit ein professionelles Reservationsmanagement gewährleistet ist, sollte auf eine Reservationscheckliste zurückgegriffen werden können.

Bei der Aufnahme einer telefonischen Reservation gilt es, folgende Regeln zu beachten:

Anruf möglichst schnell entgegennehmen (höchstens 3 Mal läuten lassen).

Begrüssungsformel: Name des Betriebs und Vor- und Nachnamen des Servicemitarbeitenden nennen.

Den Vor- und Nachnamen des Anrufenden in Erfahrung bringen, notieren und in der Reservationssoftware suchen.

Persönliche Begrüssung: Anrufer immer mit dem Nachnamen ansprechen; allenfalls proaktiv gewisse Vorschläge machen, soweit man den Gast kennt oder frühere Einträge in der Reservationssoftware hierzu vorhanden sind, z.B. Lieblingstisch, Lebensmittelunverträglichkeiten etc.

Während des Gesprächs folgende Informationen zusätzlich zum Namen in Erfahrung bringen:

- Tag, Datum, Uhrzeit der Reservation
- Anzahl Personen (evtl. Kinder, Personen mit Beeinträchtigung)
- Telefonnummer (für allfällige Rückfragen)
- besondere Wünsche
- allenfalls Adresse (für Marketingzwecke)

Am Ende des Telefongesprächs wird die Reservation bestätigt und die wichtigsten Informationen werden wiederholt. Zusätzlich wird darauf hingewiesen, bis wann der Tisch reserviert bleibt, z.B. bis eine halbe Stunde nach der Reservationszeit.

Freundliche Verabschiedung mit Namen des Anrufenden.

Werden Reservationen persönlich (**face-to-face**) aufgegeben, kann der Gast je nach Möglichkeit den Tisch selbst aussuchen. Der Servicemitarbeitende muss zusätzlich zur Erfassung der bereits erwähnten Informationen (Name, Zeitpunkt, Anzahl Personen, Rückrufnummer und Wünsche), gewisse Verhaltensaspekte berücksichtigen, die sich aus der direkten Begegnung mit dem Gast ergeben. Die nonverbale Kommunikation spielt nun eine Rolle. Was man dabei beachten sollte, wird in der nachfolgenden Phase des „Empfangs“ beschrieben.

Bei Reservationen via E-Mail oder Reservationsformular sollte immer eine Reservationsbestätigung per E-Mail erfolgen. Am besten wird die Bestätigung mit allen Angaben als PDF im Anhang mitgeschickt. Bei der Bestätigungs-E-Mail ist auf Formatierung und Formulierung zu achten:

- **Der Betreff muss angegeben werden**

Die Bestätigung wird präzise kommuniziert, z.B. „Bestätigung Ihrer Reservation“.

- **Persönliche Anrede**

Der Empfänger wird förmlich mit „Sehr geehrter Herr/Frau Familiennamen“ angeschrieben.

- **Formal bleiben**

Informelle Formulierungen wirken unseriös; Ironie oder Smileys gehören nicht in geschäftliche E-Mails und können zu Missverständnissen führen.

- **Ohne Schreibfehler antworten**

Schnell, ohne Schreibfehler und nur gefragte Fragen beantworten.

- **Vollständige Signatur**

Namen und Position, Anschrift und Kontaktdaten einrichten.

- **Lesebestätigung**

Bei wichtigen E-Mails kann man eine Lesebestätigung verlangen um sicherzugehen, dass die E-Mail gelesen wurde.

Wenn der Gast zum Reservationszeitpunkt bzw. nach der kommunizierten Dauer des Freihaltens des Tisches nicht erscheint und sich nicht meldet, kann der Tisch an wartende Gäste vergeben werden. Die wartenden Gäste trägt man am besten auf einer Warteliste gemäss Ankunftsreihenfolge ein und teilt ihnen offen mit, wie lange mit der Tischfreigabe gewartet wird. Damit ist eine bessere Auslastung möglich und weniger Umsatz geht verloren, wobei transparent und fair kommuniziert wurde.

4 Empfang

Wenn der erste **Kundenkontakt** sich nicht bei einer Reservationsanfrage ergeben hat, dann steht dieser spätestens beim Empfang des Gastes an.

Die erste Begegnung ist wie ein Bewerbungsgespräch: Der erste Eindruck zählt.

Ein Gast muss bei seiner Ankunft spüren, dass er erwünscht ist. Beim Empfang sollte deshalb die **Gastfreundschaft** im Zentrum stehen. Die Atmosphäre darf ruhig ein wenig vom Motto „unser Haus ist Ihr Haus“ inspiriert sein. Die Gäste müssen so empfangen werden, als würden sie in eine vertraute Umgebung kommen, das gilt sowohl für die freie Platzwahl der Gäste als auch für den Empfang an der Türe und Begleitung zu einem Tisch. Wenn dies gelingt, dann werden die Gäste immer wieder gerne zurückkehren. Dies ist das Ziel des guten Services.

Beim Empfang der Gäste sollte der Servicemitarbeitende eine bewusste aufrechte Körperhaltung einnehmen, die von Selbstbewusstsein und Professionalität zeugt. Eine nachlässige, gebeugte Körperhaltung zeigt Desinteresse, Müdigkeit und Trägheit. Allenfalls wird eine gebeugte Haltung auch als Unterwürfigkeit verstanden, was nicht das Ziel ist und zum Unwohlsein von Gästen führen kann.

Am Eingang stellt man sich seitlich zu den Gästen hin, weil dies als einladender empfunden und ein Blick auf den Raum ermöglicht wird. Die Gäste werden der Tageszeit entsprechend begrüsst, wenn möglich mit Namen z.B. „Guten Abend Frau und Herr Müller, schön Sie wiederzusehen!“. Falls die Gäste auf einen freien Tisch warten müssen, soll man sie nicht einfach stehen lassen. Sie fühlen sich womöglich unbeachtet und kommen sich deplatziert vor, wenn sie anderen Gästen und dem Personal im Weg stehen. Nach Möglichkeit kann man ihnen einen Sitzplatz an der Bar oder einen wenig frequentierten Stehplatz anbieten. Entschuldigen Sie sich für die Verzögerung.

Die Betreuung muss bereits bei der Begrüssung anfangen. Versuchen Sie das Motiv der Gäste zu erkunden z.B. Geschäftsessen, Feier eines Abschlusses etc. Fragen Sie aber nicht direkt, ob eine Reservation besteht. Die Gäste können den Eindruck bekommen, nicht willkommen zu sein. Beim Vorhandensein einer Reservation werden die Gäste dies erwähnen.

Zusammenfassend sollte man beim Gästeempfang auf folgende Regeln achten:

- dem Gast mit aufrechter Körperhaltung entgegentreten
- die Sicht der Gäste nicht versperren
- wenn möglich mit Nachnamen begrüssen
- nicht am Laufweg stehen lassen
- Motiv des Besuchs erfahren

Diese Regeln können mit ein bisschen Übung zur Gewohnheit gemacht werden.

4.1 Gästetypen

Das wohl Schönste an der Arbeit im Service ist der direkte Kontakt mit den Gästen. Die Leute kommen in den Betrieb, um es sich gut ergehen zu lassen, oft in der Freizeit, wenn sie entspannt sind. Die Kommunikation ist deshalb lockerer und die Kunden tendenziell netter und aufmerksamer als in anderen Branchen. Der tägliche Umgang mit den verschiedensten Gästen kann eine grosse Befriedigung und Sinnhaftigkeit im Leben bringen.

Scheut man andere Menschen oder kann man nicht mit unterschiedlichen Charakteren umgehen, dann ist man im Service an falscher Stelle.

Die optimale Gästebetreuung muss sich an den **Gästebedürfnissen** orientieren. Die Servicemitarbeitenden müssen verstehen, was ein Gast erwartet. Die Bedürfnisse gewisser Gäste lassen sich folgendermassen zusammenfassen:

- nur den Hunger und Durst stillen (typisch für Mittagessen)
- Lust auf ein spezielles Gericht, ohne den Aufwand zu haben, es selbst zu kochen
- sich verwöhnen lassen und dem Alltag entfliehen
- Abwechslung von der häuslichen Atmosphäre
- etwas Spezielles in der Freizeit erleben
- in einem entspannten Umfeld geschäftliche oder private Beziehungen pflegen
- das Bedürfnis unter Menschen zu sein (als Ersatz für familiäre Geborgenheit oder freundschaftliche Beziehungen)
- ein Ereignis feiern

Gäste sind aber auch immer einzelne Individuen mit entsprechend unterschiedlichen Erwartungen. Sie wollen in ihrer Einzigartigkeit wahrgenommen werden. Die meisten Gästen haben folgende Erwartungen an den Service: Zuverlässigkeit, Fachkompetenz, Freundlichkeit, Einfühlungsvermögen und Sauberkeit. Diese Kriterien definieren die Servicequalität. Eine schlechte Servicequalität ist für zwei Drittel der Gäste ein Grund, einen Betrieb nie mehr aufzusuchen.

Werden die Bedürfnisse zusammen mit bestimmten Erwartungen betrachtet, lassen sich einige typische Gästetypen erkennen. Je nach Gästetyp müssen sich Servicemitarbeitende unterschiedlich verhalten:

Stammgast	Der Stammgast fühlt sich zu Hause. Den Namen und die Vorlieben zu kennen, ist in diesem Fall ein Muss. Man begrüsst ihn immer persönlich.
Verpflegungsgast	Der Verpflegungsgast möchte möglichst schnell und preiswert seine wichtigsten Bedürfnisse stillen: Essen und Trinken. Möglichst effizient bedienen und nicht unnötig lange hinhalten.
Gastgebergast	Der Gastgebergast will seine Freunde oder Geschäftspartner einladen. Er verlangt einen aufmerksamen Service und Anerkennung. Er soll in seiner Rolle als Gastgeber bestätigt werden.

Ausgegast	Der Ausgegast sucht die Erlebnisgastronomie. Er möchte sich mit den Gleichgesinnten unterhalten und Spass haben. Hier kann der Servicemitarbeitende meistens einen lockeren Umgang pflegen.
Geniessergast	Der Geniessergast sucht die Verwöhnung für sich und seine Begleiter. Die Atmosphäre ist genauso wichtig wie ein hervorragender Service.
Tourist	Der Tourist ist zwar oft kein wiederkehrender, jedoch ein spendabler Gast. Im Internetzeitalter wird ausserdem der Betrieb bei Gefallen schnell anderen Touristen empfohlen (mehr dazu im Kapitel Reklamationen).
älterer Gast	Der ältere Gast sucht eher nach Ruhe, menschlicher Nähe und braucht für alles mehr Zeit. Die Bedienung sollte beim An- und Ausziehen der Mäntel, beim Stuhlrücken sowie bei der Auswahl der Gerichte unterstützend helfen. Dieser Gast ist häufig auch ein Stammgast.
Problemgast	Der Problemgast (Schwätzer, Nörgler, Streitender, Betrunkenener, Drogenkonsument etc.) ist auf der Suche nach sich selbst, hat sich jedoch in einen Gastronomiebetrieb verirrt. Mit solchen Gästen benötigt man Geduld, aber auch Bestimmtheit. Am besten gibt man ihnen so weit wie möglich recht, um die Situation nicht eskalieren zu lassen. Ist der Grund für die Auseinandersetzung der Service selbst, holt man den Vorgesetzten hinzu oder gibt die Verantwortung für den Tisch ab. Sobald die Schmerzgrenze erreicht ist, den Gast höflich aber bestimmt bitten, den Betrieb zu verlassen. Im Notfall die Polizei anrufen.

Die Gästetypen **Tourist** und **älterer Gast** werden wohl in Zukunft, vor allem in den urbanen Gebieten, immer häufiger anzutreffen sein. Der **Städtetourismus** weist im Gegensatz zum Bergtourismus deutlich höhere Wachstumsraten auf. Und auch ältere Gäste gibt es mit der Alterung der Gesellschaft immer mehr.

Bei **ausländischen Gästen** kann es aufgrund der Sprachbarriere zu Kommunikationsschwierigkeiten kommen. In solchen Fällen kann eine ausgeprägte Mimik gut weiterhelfen. Fremdsprachenkenntnisse sind vor allem in touristenintensiven Betrieben notwendig. Grundkenntnisse der englischen Sprache sind heutzutage eine wichtige Qualifikation für Servicemitarbeitende.

4.2 Gastfreundschaft

Gastfreundschaft ist eine miteingekaufte Leistung und zeugt von einer professionellen Haltung. Gastfreundschaft bedeutet die Kunden höflich, zuvorkommend und mit Respekt zu behandeln, aber auch bemüht zu sein, die Kundenbedürfnisse möglichst optimal zu befriedigen. Ist der Gast zufrieden, wird die Kundenbindung gestärkt und der Betrieb profitiert von wiederkehrenden Einnahmen. Zufriedene Gäste zeigen sich mit ihrem Verhalten und oft mit einem grosszügigen Trinkgeld für den guten Service erkenntlich, was einem die Arbeit verschönert.

Gastfreundschaft ist kein „nice to have“ sondern ein „must have“!

In einer Erlebnisbranche wie der Gastronomie ist es eine der zentralen Aufgaben des Servicemitarbeiters, freundlich zu sein. Dabei soll die Kommunikation mit dem Gast sachlich bleiben. Ein freundliches Auftreten erleichtert die Gästebetreuung sehr. Der Servicemitarbeiter macht weniger Fehler, ist zufriedener im Arbeitsleben und kommt besser an bei Kollegen und der Betriebsleitung.

Die Gastfreundschaft muss während der gesamten Gästebetreuung aufrechterhalten werden.

Einige Grundregeln sind stets zu befolgen:

Die Gäste werden, wenn möglich, mit Namen begrüsst. Dabei wird die Hand nur gereicht, wenn der Gast zuerst die Hand entgegenstreckt.

Die Kinder werden ebenfalls höflich begrüsst.

Dem Gast, vor allem den Frauen, bei der Abnahme des Mantels oder Jacke behilflich sein. Wenn möglich merkt man sich, welche Jacke welchem Gast gehört. Wertvolle Jacken werden mit einer Kennzeichnung eingeschlossen.

Begleitung an den Tisch. Bei der Auswahl des Tisches helfen, wenn keine Reservation vorliegt.

Beim Absitzen/Aufstehen helfen (Stuhl rücken bei den Damen).

Allenfalls Kerzen anzünden und Reservationskarten entfernen.

Während der gesamten Betreuungszeit immer Augenkontakt mit den Gästen halten.

Den Gästen Zeit lassen bei der Auswahl und sobald die Karten zugeklappt sind, zur Stelle sein. Getränke kann man je nach dem bereits während der Auswahl bringen.

Während des Essens die Gäste möglichst nicht stören, aber nachfragen, ob man etwas bringen kann. Wenn die Gläser leer sind, fragen, ob man nachschenken kann.

Zur Tür begleiten, beim Anziehen der Jacke/des Mantels helfen.

Gegebenenfalls Hinweise auf kommende Veranstaltungen oder Aktionen mit auf den Weg geben.

4.3 Kommunikation

Personen reagieren aufeinander, beeinflussen und steuern sich gegenseitig. Dies geschieht über die **verbale und nonverbale Kommunikation** zwischen den Personen.

Nonverbale Kommunikation, das heisst **Gestik** und **Mimik**, vermittelt oft mehr Informationen als das gesprochene Wort. Deshalb kann die Körperhaltung oder ein verworrener Gesichtsausdruck schnell die kollegiale Zusammenarbeit und das Gästeverhältnis empfindlich stören. Die nonverbale Kommunikation kann den emotionalen Zustand und die persönliche Einstellung einer Person gegenüber widerspiegeln. Das heisst, wenn es z.B. an Selbstmotivation oder Arbeitszufriedenheit mangelt, wird die **Körpersprache** automatisch negativ auffallen.

Es gibt einige Tricks, um die nonverbale Kommunikation positiv zu beeinflussen:

- aufmerksam zuhören
- kurz und deutlich reden
- Lautstärke der Umgebung anpassen
- geschickte und vorsichtige Formulierungen wählen
- Blickkontakt halten
- nachfragen, ob die Botschaft verstanden wurde
- allen Menschen mit Respekt auf gleicher Augenhöhe begegnen

Neben der formellen, also die für die Ausübung der Arbeit notwendigen Kommunikation, gibt es auch die **informelle Kommunikation**. Zu dieser Art von Kommunikation gehören Gespräche zu Alltagsthemen und privaten Themen. Für die Arbeit im Service sind sowohl die formelle wie auch die informelle, verbale Kommunikation wichtig. Informelle Kommunikation lockert das Konkurrenzverhältnis zwischen Arbeitskollegen und stärkt die freundschaftlichen Beziehungen sowie das Betriebsklima. Small-Talk über informelle Themen kann sich ebenfalls sehr positiv auf die Kundenbindung auswirken, hier ist jedoch Zurückhaltung empfehlenswert. Servicemitarbeitende sollten eher zuhören, statt reden.

4.4 Ethik und Moral

Die moderne und liberale Gesellschaft hat neben allen Errungenschaften auch das Bewusstsein für die Vielfalt gefördert. Es gilt der Grundsatz, dass alle Menschen mit Respekt behandelt werden sollen, denn niemand steht über jemand anderem. Mit der Globalisierung wurden Grenzen abgebaut und immer mehr Völker vermischen sich untereinander. Die Zukunft der Gesellschaft ist bunt.

Dieser Wandel führt dazu, dass die Servicemitarbeitenden immer mehr mit unterschiedlichen Menschen, Kulturen, Traditionen und Gewohnheiten zu tun haben. Die Begegnung mit den aufgeklärten und multikulturellen Gästen verlangt nach einer ehrlichen Haltung, die auf ethischen und moralischen Werten basiert. So ist es zum Beispiel unangebracht, davon auszugehen, dass der Mann bestellt und die Rechnung bezahlt. Auch gehören die **Diskriminierung** von anders Denkenden oder Personen mit einer anderen Hautfarbe endgültig der Vergangenheit an. Ein Servicemitarbeitender muss dem Gast auf gleicher Augenhöhe begegnen.

Menschen mit einer Behinderung sind grundsätzlich gleich wie andere zu behandeln. Je nachdem kann jedoch eine Zusatzbetreuung notwendig sein. Servicemitarbeitende helfen nur soweit dies erwünscht wird oder notwendig ist, z.B. am Tisch für den Rollstuhl Platz machen. Worauf man im Allgemeinen achten sollte:

- Wenden Sie sich direkt an die Person selbst, auch wenn diese in Begleitung ist.
- Begegnen Sie der Person mit Respekt und vorurteilsfrei.
- Binden Sie die Person mit Behinderung ins Gespräch mit ein.
- Fragen Sie die Person, ob Sie ihr behilflich sein können und falls ja, auf welche Weise.
- Erkundigen Sie sich bei der Person nach ihren Bedürfnissen.
- Entscheiden Sie nicht eigenmächtig für sie.

Wenn man sich unsicher über die Herkunft der Gäste ist und andere Essgewohnheiten vermutet, ist es ratsam, beim Anbieten von Fleisch und Alkohol zurückhaltender zu sein. Beispielsweise essen viele Personen indischer Herkunft kein Rind und trinken keinen Alkohol. Moslems trinken ebenfalls keinen Alkohol. Moslems und Juden essen kein Schweinefleisch.

Bei gewissen religiösen Symbolen und Bräuchen werden viele Servicemitarbeitende unsicher. Grundsätzlich bleibt der Servicemitarbeitende professionell und behandelt diese Gäste wie alle anderen auch. Verstossen die Gäste hingegen gegen die Sitten und stören andere Gäste, z.B. durch lautes Rülpsen, muss man intervenieren und die entsprechenden Personen diskret, aber entschieden ansprechen. Eine solche Handlung ist verständlicherweise unangenehm, ist aber aus Respekt gegenüber den anderen Gästen und zur Sicherung des Restaurantimages notwendig. Wegschauen und untätig bleiben ist keine Option.

5 Beratung und Verkauf

Gastfreundschaft und das Pflegen der Kundenbindung dienen der Vorbereitung auf das Verkaufen. Schliesslich müssen alle Gastronomiebetriebe, wie jedes andere gewerbliche Geschäft auch, die Kosten decken und eine entsprechende Belohnung für alle Bemühungen erhalten.

Servicemitarbeitende spielen in der Gastronomie die Rolle der Verkäufer und tragen massgeblich zum finanziellen Erfolg und zum Weiterbestehen des Betriebs bei. Mit gewissen Verkaufskennntnissen und -techniken können diese Aufgabe professionell erfüllt und deren Wirkung optimiert werden.

5.1 Kompetente Beratung

Eine professionelle Beratung ist für viele Gäste ein entscheidendes Merkmal eines guten Gastronomiebetriebs. Beratung wird nicht nur in gehobenen Restaurants erwartet, sondern in jedem Betrieb.

Servicemitarbeiter sind heutzutage immer mehr mit aufgeklärten und wissensbegierigen Gästen konfrontiert. Die Wissensgesellschaft, in der wir leben, macht nicht halt bei der Gastronomie und führt dazu, dass Gäste oft nach weiterführenden Informationen fragen, sei es in einem teuren Restaurant, einem Café, einem Take-away oder in der Disco. Immer mehr Menschen setzen sich vertieft mit Speisen sowie Getränken auseinander und immer mehr Gäste achten auf Qualität, Produktionsbedingungen und Umweltverträglichkeit der Produkte.

Ein gutes Beratungsgespräch vereinfacht die Komplexität. Gäste benötigen vor allem bei nichtalltäglichen Gerichten, Aperitifs, Digestifs, Cocktails und Weinen eine beratende Entscheidungsunterstützung. Für Menschen mit Lebensmittelunverträglichkeiten erfüllt die Beratung einen gesundheitsrelevanten Aspekt.

Das Ziel der Beratung ist, die Vorlieben und Bedürfnisse des Gastes zu bedienen.

Der Servicemitarbeitende muss für eine kompetente Beratung Kenntnisse über die Eigenschaften, die Herkunft und die Zubereitung der Produkte haben.¹

Ganz grundsätzlich ist für die optimale Beratung auf Folgendes zu achten:

Holen Sie sich Informationen zu den aktuellen Menüs, passenden Getränken und weiteren Empfehlungen bei der Küche ein.

Am Tisch verteilen Sie die Menükarten in der gleichen Reihenfolge, wie die Bedienung später stattfinden wird:

- zuerst die Hauptperson (Geburtstag, Jubiläum etc.)
- Damen vor Herren
- Ältere vor Jüngeren

Einen Standort am Tisch einnehmen, sodass alle Gäste im Blickfeld sind und Augenkontakt mit allen möglich ist.

¹ Weiterführendes Können und Wissen aus ausgesuchten Bereichen der Lebensmittelkunde werden in Lektion 4 Lebensmittelkunde vermittelt.

Hören Sie den Gästen zu.

Nehmen Sie die Wünsche der Kinder ernst, fragen Sie aber bei Unklarheiten zuerst die Eltern, wenn Kinder selbständig bestellen.

Wenn es Probleme gibt, z.B. Gäste beschwerten sich über den Geschmack des Essens, informieren Sie sich in der Küche über die mögliche Ursache und das weitere Vorgehen.

Beratungshilfe

Aufgrund der individuellen Fähigkeiten, des Zeitmangels oder aus schlichter Unkenntnis ist es für Menschen oft schwierig, bei mehreren Alternativen eine Entscheidung zu treffen, die tatsächlich ihren Vorlieben entspricht. In der Wissenschaft nennt man dieses Phänomen „**begrenzte Rationalität**“.

Die meisten Menschen sind überfordert, wenn der Serviceangestellte eine ellenlange Speise- oder Weinkarte mündlich vorträgt. Bei der Beratung ist deshalb weniger oft mehr. Ein Informationsüberfluss führt dazu, dass man die Informationen nicht mehr verarbeiten kann und man subjektiv einen gewissen Informationsstress empfindet. Gäste werden sich unter einem solchen Druck nicht wohl fühlen und wahrscheinlich keine für sie zufriedenstellende Wahl treffen. Diese negative Erfahrung werden sie einem schlechten Service zuschreiben.

Besonders bei Gästen, die sich mit einer Entscheidung schwertun, müssen gute Servicemitarbeitenden Hilfestellung leisten, damit sich der Gast nicht in der Schwebel „blöd“ vorfindet. Dabei ist die Balance zu finden, damit sich der Gast nicht bevormundet und in seinen Kompetenzen unterschätzt fühlt. Der Servicemitarbeiter muss die Kunst beherrschen, konkrete Vorschläge zu machen, jedoch so, dass der Gast immer das Gefühl hat, er selbst sei der Urheber der Idee. Dies ist schwierig und verlangt Erfahrung, Fingerspitzengefühl und ein gewisses Mass an Menschenkenntnis. Alternativfragen helfen das Passende zu finden.

Versuchen Sie herauszufinden, welchen Typ Gast Sie vor sich haben: ²

- Hat die Person vielleicht eine Kamera oder einen Reiserucksack dabei, was auf einen Touristen hindeuten würde?
- Tragen die eintretenden Personen Anzüge oder haben sie Geschäftsmappen dabei?

Versuchen Sie herauszufinden, was der Gast gerne haben könnte:

- Mögen Sie lieber rotes oder weisses Fleisch?
- Mögen Sie Pasta?
- Bevorzugen Sie lieber etwas Vegetarisches?

Machen Sie konkrete Vorschläge zu einem Gang:

- Hätten Sie heute vielleicht Lust auf ein Steak? Auf der Karte haben wir zwei wunderbare Gerichte etc.
- Wir haben heute Tagliatelle al salmone, die hausgemacht und hervorragend sind.

Fragt der Gast nach einem Gericht, welches nicht auf der Speisekarte ist, sollte man nicht automatisch den Wunsch abschlagen. In einem guten Restaurant muss es auch Platz geben

² Siehe Kapitel Gästetypen.

für Sonderwünsche. Fragen Sie in der Küche nach, je nach dem erfüllt der Küchenchef gerne diesen Wunsch.

5.2 Aktives Verkaufen

Service bedeutet Verkauf. Zusätzlich zum Service des Hauptgerichts und der Getränke betreuen Servicemitarbeitende die Gäste aktiv, das heisst, dass sie Aperitifs, Vorspeisen, Wein, Bier, Digestifs, Snacks, Käse und Desserts anbieten, ohne dass die Gäste immer fragen müssen. Die Servicemitarbeitenden machen Vorschläge und sind verbal und nonverbal immer mit den Gästen in Kontakt.

Einige Beispiele, wie ein aktives Verkaufen in der Praxis umgesetzt werden kann, sind:

- Aperitifs vorschlagen
- Spezialitäten mündlich mitteilen
- Weine empfehlen
- regelmässig nachschenken, nach Folgeflaschen nachfragen
- Vorschlag für Desserts, Kaffee, Espresso, Digestif machen

Wenn Gäste sitzen bleiben, besteht immer die Möglichkeit für Zusatzverkäufe. Fragen Sie nach oder machen Sie einen Vorschlag. Solche Vorschläge müssen richtig verpackt werden, sodass tatsächlich mehr verkauft wird und der Gast sich dabei nicht vor den Kopf gestossen fühlt.

Das Ziel des aktiven Verkaufens ist, die Bedürfnisse der Gäste mit den Interessen des Betriebs in Einklang zu bringen.

Dem Verkaufen haftet etwas Anrühiges an, diese Aufgabe ist jedoch der Kern des Geschäfts und darf nicht vernachlässigt werden. Ein Servicemitarbeiter muss und darf sich nicht schämen, etwas zu verkaufen. Ob die Gäste tatsächlich etwas möchten oder nicht, entscheiden sie schliesslich selbst. Wichtig ist, dass das Verkaufen unaufdringlich gestaltet wird.

Es gibt einige Verkaufstechniken, die beim Verkaufsgespräch unterstützend eingesetzt werden können.

Eine **Verkaufstechnik** ist eine Vorgehensweise, um die Produkte den Gästen schmackhaft zu machen.

• Positive Wortwahl

Positive und neutrale Formulierungen bevorzugen, z.B. „billig“ oder „günstig“ durch „preiswert“ ersetzen.

• Fragen stellen

Mit Fragen erhält man die benötigten Informationen über die Bedürfnisse des Gastes. Dann kann man sich in den Gast hinein fühlen und zielführend beraten.

• Persönliche Empfehlung

Verfügt ein Servicemitarbeitender über ausgeprägte Menschenkenntnisse, kann eine persönliche Empfehlung zu einem Gericht oder Wein gewagt werden. Dabei ist darauf zu achten, nie bevormundend zu kommunizieren.

• Produktschilderung mit vielen Adjektiven

Die Servicemitarbeitenden müssen die Angebote mündlich möglichst gut beschreiben können. Die bildhafte und farbige Beschreibung kann am besten mit der Verwendung von vielen Adjektiven erreicht werden z.B. „saftiges Steak“, „exotische Früchte“, „hausgemachtes, vollwertiges Brot“ etc.

• Optische Präsentation

Statt Produkte mündlich zu präsentieren, können sie auch „in Echt“ auf Servicewagen, Vitrinen oder Buffets gezeigt werden. Solche optischen Präsentationen müssen wie auf einem Hochglanzfoto aussehen: immer sauber, im richtigen Licht, an einem passenden Ort, umgeben von passenden Farben.

5.3 Bestellaufnahme

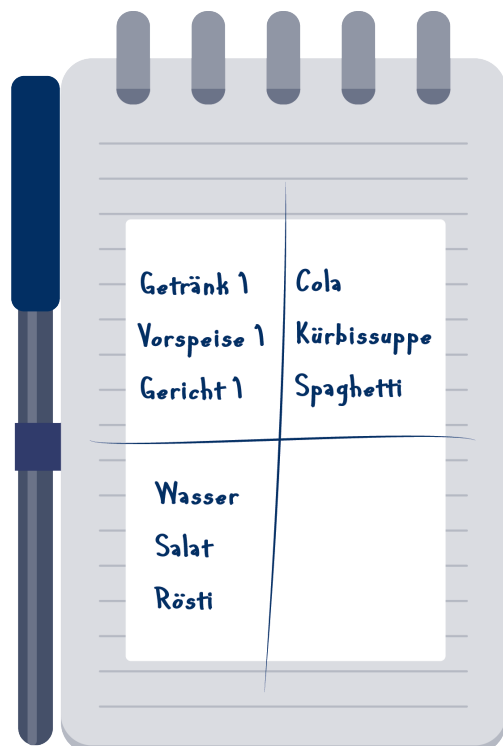
Falls es zu keinem Verkaufsgespräch kommt, sollte der Servicemitarbeitende spätestens beim Zuklappen der Speise- oder Getränkekarten sofort zur Stelle sein. Nun erfolgt die Aufnahme der Bestellung. Während der Bestellung hält man die ganze Zeit Blickkontakt mit den Gästen.

Bei grösseren oder mehreren Gästegruppen ist es angebracht, die Bestellungen schriftlich aufzunehmen. Verschiedene Bestellungen, zum Teil gepaart mit speziellen Wünschen, sind schwer zu merken. Es wirkt sehr unprofessionell, wenn Servicemitarbeitende beim Kunden nachfragen müssen. Ist die Bestellung auf Papier (oder elektronisch) vorhanden, dann erreicht die richtige Bestellung einfacher die richtige Person. Die Information kann leicht und genauer weitergegeben werden, z.B. an andere Mitarbeitende oder an die Küche.

Skizze runder Tisch



Skizze rechteckiger Tisch



Die Bedienung der Kinder sollte so schnell wie möglich erfolgen.

Findet die Bestellung gleichzeitig mit jener der Erwachsenen statt, werden die Kinder zuerst bedient. Kinder werden unruhig, wenn sie zu lange warten müssen. Ausserdem können die Eltern ihre Speisen anschliessend in Ruhe geniessen.

Für die Aufnahme der Bestellung erstellt man am besten eine kleine Skizze des Tisches mit der Sitzanordnung. Hierfür trägt der Servicemitarbeitende immer einen kleinen Papierblock oder ein Mini-Tablet bei sich. Bei einem runden Tisch kann dieser einfach in Scheiben unterteilt werden, bei rechteckigen in Gitterform. Die Bestellung wird im Uhrzeigersinn aufgenommen. Der Plan sollte gut leserlich sein, damit auch andere Servicemitarbeitende ihn lesen können. Beim Eintippen in elektronischen Kassen sollten alle Bestellungen noch einmal auf ihre Richtigkeit hin kontrolliert werden.

6 Bedienung

Die Phase der Bedienung ist die technisch anspruchsvollste des Services. Hier spielt theoretisches Wissen weniger eine Rolle, sondern vielmehr dessen praktische Anwendung. In dieser Phase sind vor allem Geschicklichkeit, Routine sowie Technik zentral. Die benötigten Fertigkeiten unterscheiden sich je nach Serviceart.

6.1 Speiseservice

Die Unterscheidung nach **Servicearten** dient der Bestimmung der Art und Weise wie die Gerichte dem Gast gereicht werden.

Serviceart:	Eigenschaften:	Anwendung:
Tellerservice (Amerikanischer Service)	Speisen werden in der Küche auf Teller angerichtet und dem Gast dann am Tisch vorgesetzt. Die Gäste können alle gleichzeitig bedient werden.	- einfache Restaurants - Bankette - gehobene Gastronomie
Selfservice	Unbedientes Büffet mit Essen, meistens nach dem Freeflow-System aufgebaut. Gäste schöpfen ihr Essen selbst an mehreren kleineren Büffets.	- Anlässe - Frühstücksservice - Systemgastronomie
Büffetservice	Bedientes Büffet nach einem Einbahnprinzip in Menüabfolge aufgebaut. Servicemitarbeitende schöpfen das Essen. Getränke werden eventuell am Tisch serviert.	- Systemgastronomie - Take-away - Hotellerie
Plattenservice	Gäste haben leere Teller vor sich; Service am Tisch aus einer Platte.	- gehobene Gastronomie - Nachservice
Guéridonservice (Beistelltisch)	Servicemitarbeitende schöpft die Speisen nach der Präsentation der attraktiven Platten von einem kleinen Anstelltisch aus. Der Gast bestimmt, was und wie viel geschöpft wird. Nachservice mit frischen Tellern.	- Gehobene Gastronomie - Kleinere Bankette
Französischer Service	Platten werden zur Selbstbedienung auf den Tisch hingestellt oder hingehalten.	- Bankette - Chinarestaurants

Gastronomiebetriebe definieren sich weitgehend nach der angewandten Serviceart. Meistens wird in einem Restaurant eine bestimmte Serviceart gepflegt. Innerhalb eines **Menügerippes** können jedoch unterschiedliche Servicearten zur Anwendung kommen.

Ein Beispiel:

1. Kalte Vorspeise: Tellerservice (ohne Nachservice)
2. Suppe: Tellerservice (mit Nachservice aus Suppenschlüssel)
3. Hauptgang: Plattenservice (Gäste bestimmen die Menge)
4. Dessert: Guéridonservice (ohne Nachservice)

Je nach Serviceart und Gericht werden im Service Hilfsgeräte und unterschiedliches Anrichtegereschirr eingesetzt. Einen Überblick über die verschiedenen Servicematerialien und ihre Anwendung ist am Ende von dieser Lektion im Anhang zu finden.

6.1.1 Serviceregeln und -techniken

Die Ausführung der Bedienung nach gewissen **Regeln und Techniken** dient dazu, die Abläufe effizienter zu gestalten und die Qualität zu gewährleisten. Die Bedienung wird dadurch nicht nur schneller abgewickelt, sondern sie wird für die Gäste auch erkennbar.

Die Bedienung der Gäste erfolgt nach festen Regeln, die sich über die Jahre etabliert haben. Regeln sind wichtig, weil

- sie die Unfallgefahr verringern,
- jeder weiss, wie der andere arbeitet und
- der Gast sich auf die Qualität verlassen kann.

Zeitdruck, Stress, Hektik und enge Platzverhältnisse können zu Unfällen führen. Das Zusammenspiel des Serviceteams ist deshalb das A und O für eine zügige, jedoch stress- und unfallfreie Bedienung.

Nachfolgend werden die wichtigsten Etappen des Speiseservices sowie deren Regeln und Techniken näher erläutert.

Vorwärtsgen

Das Servicepersonal bewegt sich oft schnell und auf engem Raum.

Servicemitarbeitende sollten deshalb immer in die Richtung blicken, in die sie gehen.

Rückwärtsgen oder seitliche Bewegungen sollten vermieden werden. Wird geradeaus geschaut und nicht auf die Teller, ist die Gefahr, etwas zu verschütten, kleiner. Bei den Verkehrswegen gilt wie im Strassenverkehr Rechtsvortritt.

Das Tragen

Flaschen und Gläser sowie Utensilien wie z.B. Löffel, Tassen, Besteck und Schüsseln werden auf einem Tablett getragen. Dabei ist zu achten, dass das Tablett sauber und trocken ist und die schweren Sachen in der Mitte aufgestellt werden. In der Hand werden bloss Teller getragen.

In der höheren Gastronomie sollten bei einem heissen Hauptgang nie mehr als zwei Teller getragen werden. Heisse Teller können schnell schmerzhaft für Hand und Arm sein. Serviert

wird deshalb mit einem Servicetuch, um sich nicht zu verbrennen. Das Servicetuch sollte stets sauber und griffbereit sein.

In mittelständischen Restaurants müssen aufgrund des Zeitdrucks und der Anzahl Gäste häufig mehrere Teller getragen werden. Wer die Technik mit Sicherheit beherrscht, kann auch drei heisse Teller ohne grössere Schwierigkeiten tragen. Sind die Teller kalt und nicht schwer, können auch mehr getragen werden.

Tragetechnik



Der erste Teller wird mit der linken Hand aufgenommen. Dieser Teller wird von unten mit Zeige- und Mittelfinger gestützt und von oben mit Daumen fixiert. Der Daumen ist angewinkelt und berührt aus optischen und hygienischen Gründen nur den äussersten Rand des Tellers. Der Ringfinger am unteren Tellerrand dient der Haltung des Tellers in einer waagrechten Position. Der kleine Finger kommt noch nicht zum Einsatz.



Den zweiten Teller legt man auf dem Handballen der linken Hand. Die Stützung des Tellers wird gewährleistet mit einer **Dreipunktauflage**: Handballen, Ringfinger und kleiner Finger.

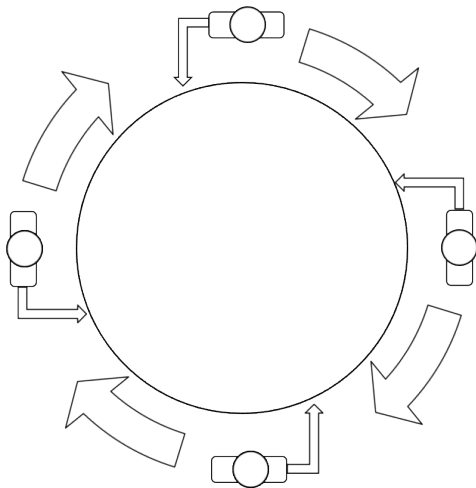


Das Tragen von drei kleinen und weniger schweren Salat-, Dessert- und Beilagenteller mit der linken Hand ist ebenfalls möglich. Dieser Griff ist allerdings nur für geübtes Personal und leichte Teller zu empfehlen, denn er verlangt eine gewisse Fingerakrobatik und Kraft.

Lieber einmal mehr mit weniger Teller laufen, als das Essen fallen zu lassen.

Landen die Teller auf dem Boden, muss das Essen vom Küchenteam neu zubereitet werden. In solchen Fällen bekommen Servicemitarbeitende nicht nur schnell eine Rüge von der Küche, sondern auch die Situation für den Gast ist sehr unglücklich.

Das Einsetzen



Teller werden von rechts eingesetzt. Lediglich jene Bestandteile eines Gedeckes, die sich auf der linken Seite des Gastes befinden, wie z.B. Brot- und Salatteller oder Fingerbowlen werden von links eingesetzt. Der Nachservice, auch Supplement genannt, wird ebenfalls von links gereicht. Die oder der Servicemitarbeitende arbeitet sich dabei im Uhrzeigersinn vor. So ist die Ordnung klar und bei grösseren Tische wissen alle Servicemitarbeitende, wo sie weitermachen können.

Quer über den Tisch oder über einen Gast hinweg einsetzen, ist unhöflich, es sei denn, die räumlichen Verhältnisse lassen nichts anderes zu.

Bei runden Tischen werden, wenn genügend Personal vorhanden ist, alle Teller gleichzeitig eingesetzt. Hierfür platzieren sich alle Servicemitarbeitende um den Tisch und fangen gleichzeitig von rechts an im Uhrzeigersinn aufzudecken.

Beim Einsetzen, Öffnen von Flaschen oder Schöpfen bleibt das Servicepersonal dem Gast zugewandt. Bedienen ist immer auch ein (non-)verbaler Dialog mit dem Gast, man fragt nach Wünschen, geht auf Bedürfnisse ein und ist aufmerksam.

Brot wird immer frisch geschnitten und möglichst zugedeckt in einer Brotschale serviert. Brotschalen werden ersetzt, bevor sie leer sind.

Suppentassen mit zwei Henkeln werden parallel zur Tischkante eingesetzt. Der Suppenlöffel wird aufgedeckt oder mit der Suppe gebracht. Wird der Löffel mitserviert, liegt er griffbereit auf dem Unterteller. Die Suppe wird im Suppenteller, in der Suppentasse oder in einer Suppenschüssel serviert. Die Suppentassen trägt man auf einem Servicetablett.

Teller werden so eingesetzt, dass das Fleisch oder der Fisch zum Gast zeigt. Das gleiche gilt beim Schöpfen am Tisch (Guéridonservice).

Beim Einsetzen ist darauf zu achten, dass das Logo des Betriebs auf dem Geschirr immer dem Gast zugewandt ist.

Schöpfen

Beim Platten- und Guéridonservice, aber auch beim Nachservice wird mit dem Zangengriff vorgelegt. Als Zange benutzt man einen Löffel und eine Gabel. Hierfür werden Löffel und Gabel am unteren Ende des Stiels gefasst, wobei Löffel zwischen Mittel- und Zeigefinger und die Gabel zwischen Zeigefinger und Daumen, gehalten werden.

Geschöpft wird von links, dabei ist darauf zu achten, dass die Platte und das Vorlegebesteck gegen den Gast gerichtet sind.

Das Abräumen

Abgeräumt wird erst, wenn alle Gäste mit dem jeweiligen Gang einer Speisenabfolge fertig sind.

Damit Servicemitarbeitende dies wissen, hat sich beim Essen eine Zeichensprache etabliert:

- Werden Messer und Gabel wie die Zeiger auf einer Uhr um „zwanzig nach sieben“ auf dem Teller gelegt, bedeutet dies: Ich mache Pause.
- Werden Messer und Gabel, wie die Zeiger einer Uhr um „zwanzig nach vier“ auf dem Teller gelegt, bedeutet dies: Ich bin fertig. Sie dürfen abräumen.

Ist es nicht eindeutig, ob der Gast fertig gespeist hat, dann sollte man kurz fragen. Zuerst werden Schüsseln, Platten und Gefässe abgetragen. Nachher Teller und Besteck. Getränke wie Wein oder Wasser werden nicht abgeräumt. Das Brot wird nach dem Hauptgang abgeräumt (ausser es folgt ein Käsedessert). Brotteller und Körbchen werden von links abgeräumt.

Grundsätzlich wird alles von Hand oder mit einem Plateau in die Küche getragen. Das Geschirr kann auch auf einen Beistelltisch abgeräumt und dann mit dem Wagen weitertransportiert werden. Das Plateau für gebrauchtes Geschirr sollte nie auf den Tisch des Gastes gestellt werden. Beim Abräumen wendet man sich leicht vom Gast ab und versucht, so wenig Lärm wie möglich zu machen.

Abräumtechnik



Die Teller werden immer von rechts mit der rechten Hand vom Tisch abgeräumt.

Der erste Teller wird in der linken Hand gehalten. Dieser Teller wird von unten mit dem Zeige- und Mittelfinger gestützt und von oben mit Daumen fixiert. Der Daumen fixiert gleichzeitig eine auf dem Teller quergelegte Gabel, welche wiederum selbst die Messer festhalten wird.



Den zweiten Teller legt man auf den Handballen der linken Hand. Das Gewicht ist aufgrund der Stapelung von mehreren Tellern nun grösser als bei der Tragetechnik.

Mit dem Besteck schiebt man Essensreste vom zweiten auf den ersten Teller, dann legt man die Gabel parallel und die Messer unter die Gabel auf den ersten Teller. Damit verhindert man, dass das Besteck herunterfällt.

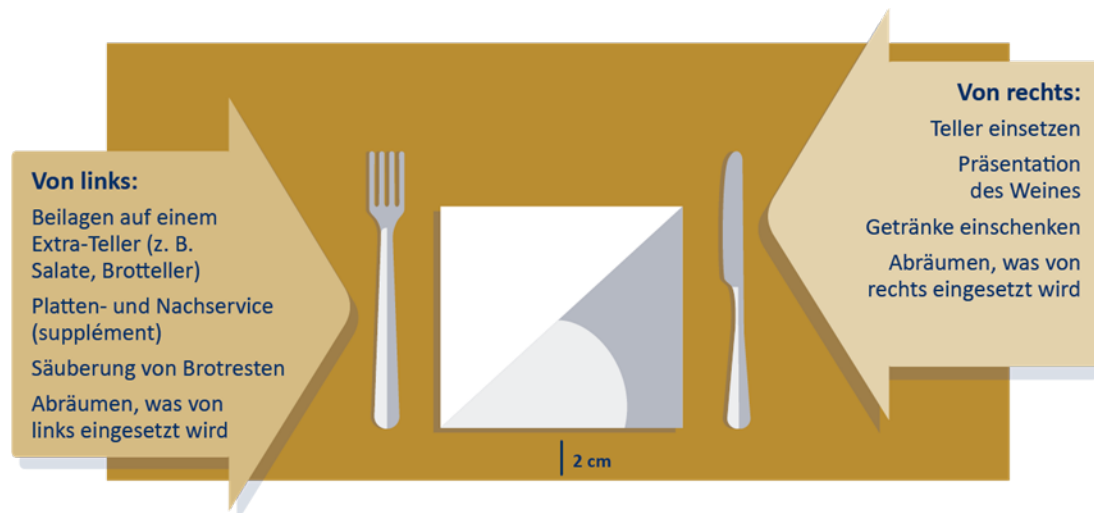


Der dritte Teller kommt auf den zweiten, die Essensreste und das Besteck wieder in den ersten. Mit dem Besteck wird gleich verfahren. Es werden auf diese Weise so viele Teller aufgestapelt, wie man tragen kann.

Mit dieser Technik können 5–10 Teller ohne Tablett abgeräumt werden. Die Teller können sehr schwer werden auf dem linken Arm. Die Unterarmmuskulatur kann verkrampfen und es kann zu einer Muskelzerrung kommen.

Vor dem Dessert werden die Tische grob gereinigt. Geeignet ist ein **Table Crumber**, um die Krümel auf dem Tisch zu entfernen. Alternativ kann man die Krümel auch mit dem Service-tuch auf einen kleinen Teller wischen.

Überblick der Serviceregeln



Wichtige Tipps

- Immer ein sauberes Servietuch bei heißen Tellern benutzen.
- Immer mit Arbeitswerkzeugen ausgestattet sein, die benötigt werden: Servietuch, Flaschenöffner, Feuerzeug und evtl. Block, Kugelschreiber, Table Crumber und Portemonnaie.
- Nie einen Weg mit leeren Händen zurücklegen. Servicemitarbeitende müssen in der Regel sehr viel zwischen Küche und Tisch hin und her laufen. Das ist anstrengend, verursacht viel Verkehr und Unruhe und braucht schliesslich Zeit. Damit die Laufwege minimiert werden, sollten alle Laufwege sinnvoll für eine Tätigkeit genutzt werden (es gibt immer etwas zu bringen, abzuräumen, einzukassieren etc.).

Mehr zum Thema Gästebetreuung lernen Sie im Servicekurs.

Aus Ressourcengründen stellen wir Ihnen die Probelektion nur in digitaler Form zur Verfügung. Die Kurslektionen erhalten Sie als Kursteilnehmer/-in von uns in Papierform per Post.

Wenn die Probelektion Sie überzeugt hat, können Sie sich direkt online für den Servicekurs anmelden auf wirtepatent.ch/anmeldung.

Weitere Informationen zum Servicekurs erhalten Sie unter den folgenden Links:

Kursdetails wirtepatent.ch/servicekurs

Häufige Fragen (FAQ) wirtepatent.ch/faq



Telefonische Beratung

Haben Sie Fragen?

Rufen Sie uns an:

031 302 11 42

Laura Grottolo, Kursbetreuerin