

Der Gourmet

Der Gourmet- anspruchsvoller Quälgeist oder Chance für Verbesserungen

(Eine nicht ganz so ernst zu nehmende Beschreibung)

Auch diesem speziellen Gast wollen wir zumindest ein paar Zeilen schenken. Der Gourmet. Es ist immer **der** Gourmet, wobei es sicherlich auch Frau Gourmet gibt. Oft taucht diese Spezies auch in Gruppen auf.



Der Gourmet tritt in allen Gästegruppen auf. Egal ob Familienfeiern, Firmenessen oder Kindergeburtstagen. Auch könnte man meinen, er ist nur in Sternerestaurants zu finden. Weit gefehlt. Der gemeine Gourmet bevorzugt die normale Gastronomie. Dort gibt es nämlich mehr zu meckern.

Er kennt alle Speisen, weiß wie sie richtig zubereitet werden und wie diese zu schmecken haben. Er schlürft auch am billigsten Wein und philosophiert über Geschmacksnuancen. Selten ist dem Gourmet eine Speise kreativ, selten schön genug.

Die Anzahl der Gänge können dem Gourmet nie groß genug sein. Amuse-gueule und Amuse-bouche sind keine Fremdwörter für ihn auch wenn es sich nur um Baguette mit Kräuterbutter und Pfirsich Likör handelt. Ein Aperitif und Digestif sind ein Muss und auf den Tisch gehört immer eine Flasche Wasser.

Nach dem Essen gönnt sich der Gourmet eine dicke Zigarre. Ufff. Geschafft! Fast- denn dann dreht der gemeine Gourmet erst richtig auf

Fräulein! Zahlen bitte!

Ganz so schlimm, wie in dieser nicht ganz so ernst gemeinten Beschreibung, ist es ja nicht. Es geht in erster Linie um Kritik und wie man damit umgehen sollte. Schwierige und anspruchsvolle Gäste treiben den Service tagtäglich zu Höchstleistungen. Und das ist gut so. Diese Gäste fordern kontinuierliche Verbesserungen. Und das sollte auch der Anspruch für eine erfolgreiche Zukunft sein.

Sehen Sie in einer Reklamation immer eine Chance!

Jeder unzufriedene Gast, der ohne etwas reklamiert das Restaurant wieder verlässt oder sich nicht ernst genommen fühlt, ist ein verlorener Gast. Und er verbreitet seine Unzufriedenheit an Andere.

Also zuhören und ausreden lassen. Die Reklamation ernst nehmen und nicht gleich abwimmeln. Gehen Sie den Ursachen auf die Spur und erklären Sie sich.

Falls der Gast nicht warten will, schreiben Sie sich Kontaktdaten auf.

Nach Aufklärung bedanken Sie sich für sein aufmerksames Verhalten. Geben Sie ihm Recht wenn er Recht hat. Vergewissern Sie ihm, dass Sie eine Problemlösung gefunden haben und dass sich der Vorfall nicht wiederholen wird. Geben Sie eine Entschädigung, die dem Fall entspricht.

Falls es sich um eine ungerechtfertigte Reklamation handelt, erklären Sie den Sachverhalt freundlich.