



[Geben Sie den Titel des Dokuments ein]

---

1

## Unaufmerksamkeit

---

- das Essen kann noch so gut sein- wenn ein Gast übersehen wird oder er sich den anderen Gästen gegenüber benachteiligt fühlt, ist der Aufenthalt in diesem Restaurant meist sein letzter.

2

## Unfreundlichkeit

---

- Die Arbeit im Service ist harte Arbeit. Dennoch muss jeder Mitarbeiter so professionell handeln, dass man ihm schlechte Laune oder private Probleme nicht ansieht

3

## mangelndes Fachwissen

---

- Keine Ahnung, aber davon reichlich. Fachkräftemangel gewinnt gerade in der Gastronomie eine ganz neue Dimension. Die Antwort: innerbetriebliche Schulungen. Dazu gehört auch das Reklamationsmanagement

4

## Unachtsamkeit

---

- Es sind manchmal die Kleinigkeiten, die den Unterschied machen und den Gästen bitter aufstößt. Defekte Steckdosen, unliebsam gepflegte Pflanzen, Knicke in Speiskarten u.v.m. Geben Sie der Betriebsblindheit keine Chance.

5

## äußeres Erscheinungsbild

---

- Auch in einem eher einfachem Lokal, ist ein gepflegtes und ansehnliches Erscheinungsbild das A und O. Dazu gehören saubere und passende Berufskleidung, ordentliche Schuhe, gepflegte Haare und Hände

6

## lange Wartezeiten

---

- Gerade beim Mittagstisch stehen viele Gäste unter Zeitdruck. Wenn es aus irgendwelchen Gründen mal länger dauert, informieren Sie Ihre Gäste, bitten Sie um Entschuldigung und versichern Sie, dass Sie Ihr Bestes geben

7

## Temperatur der Speisen sind nicht richtig

---

- Sollte nicht passieren- kann aber mal. Suchen Sie keine Ausreden und diskutieren Sie nicht. Entschuldigen Sie sich kurz und bringen Sie das Essen in die Küche. Fragen Sie, ob das Essen aller Gäste am Tisch solange warm gehalten werden soll.

8

## falsches Essen

---

- Egal ob das komplette Gericht oder nur eine Beilage falsch ist. Nehmen Sie es freundlich wieder zurück. Auch wenn der Fehler beim Gast liegt. Denken Sie auch hier, dass alle Gäste am Tisch gerne zusammen essen möchten.

9

## falsche Abrechnung

---

- Korrigieren Sie den Fehler sofort und unkompliziert. Manchmal können die Stornierung in der Kasse und eine evt. Umbuchung später in Abwesenheit des Gastes vorgenommen werden. Entschuldigen Sie sich für den Fehler.

10

## schlechte Verabschiedung

---

- Sie sind doch nicht froh, dass der Gast geht- Sie sind doch froh, dass der Gast da war und möchten auch, dass er wiederkommt. Zeigen Sie es dem Gast und nehmen Sie sich für den entscheidenden letzten Eindruck seines Besuches ein wenig Zeit.