

Was erwartet ein Gast von uns in Bezug auf Gastlichkeit?

- Sauberes, gepflegtes, dem Ambiente und der Aufgabe angepasstes Erscheinungsbild.
- Gehen Sie offen auf den Gast zu.
- Nette und höfliche Begrüßung (Tageszeit angepasst)
- Zeigen Sie dem Gast, dass Sie ihn wahrnehmen und sich auf seine Bestellung freuen.
- Falls gewünscht, kompetente und fachkundige Beratung: Welche Cocktails gibt es? Welche Geschmacksrichtung wird bevorzugt? Welche Bestandteile sind in den Cocktails enthalten ?
- Wenn gewünscht sprechen Sie dem Gast eine Empfehlung aus!
- Prompten und freundlichen Service – seien Sie nicht ungeduldig, sondern!
- Falls viel zu tun ist, zumindest kurz zeigen, dass man gleich für den Gast da sein wird.
- Achten Sie auf verkaufsfördernde Ausdrucksweise: Was darf ich Ihnen anbieten? Mit welchem Cocktail kann ich Sie erfreuen? Welcher Cocktail könnte Ihren Geschmack treffen?
- Haben Sie einen offenen Blick – Blickkontakt mit dem Gast ist sehr wichtig(Aber nicht zu lange, sonst kann es aufdringlich wirken!!!) – seien Sie aufmerksam und hilfsbereit!
- Achten Sie auf Ihre Gestik und Mimik! Der Gast hat Zeit und sieht mehr als man denkt!
- Setzen Sie Ihre Stimme bewusst ein!

Beraten und Verkaufen

Wer mit Gästen Kontakt hat, muss damit rechnen, dass alle seine Äußerungen, auch die Körpersprache, von den Gästen aufgenommen und gedeutet werden. Der Erfolg eines Verkaufsgesprächs oder einer Beratung wird durch die Beziehung zwischen Verkäufer und dem Gast bestimmt. Die Sympathie, das Fachwissen und die Überzeugungskraft sind genauso wie Erscheinungsbild, Mimik, Gestik und die Art und Weise der Ansprache des Verkäufers entscheidend für den geschäftlichen Erfolg dieser meist kurzen Beziehung.

Die Sympathie

Grundlage für Sympathie ist ein positives äußeres Erscheinungsbild, das der Gast als erstes wahrnimmt. Dies soll allerdings nicht zu der irrigen Annahme führen, dass adrettes, gutes Aussehen allein genügt. Wichtig ist ebenfalls seine Individualität zu behalten. Künstlich anezogene Verkaufsgewohnheiten wie gezierte Sprechweise, übertriebene Freundlichkeit oder butlerhaftes Benehmen (Pokerface) sind nicht angebracht. Ebenso wenig schätzt der Gast Geschwätzigkeit, Unterwürfigkeit und Vertraulichkeit. Wirkung und Ausstrahlung können nur durch Individualität erreicht werden, wobei natürlich davon ausgegangen wird, dass ein Verkäufer nicht von Natur aus missmutig und nörglerisch ist. Grundsätzlich gilt: Lächeln bringt Gäste!

Das Fachwissen

Ein Verkäufer, der seine Ware nicht kennt, kann nicht verkaufen. Fachwissen soll jedoch keinesfalls prahlerisch oder belehrend geäußert werden. Fachjargon – für den Gast oft unverständlich – ist zu vermeiden.

Die Überzeugungskraft

Das Wissen muss geschickt und überzeugend angebracht werden. Sprachliches Geschick und Einfühlungsvermögen, feines Gespür und die Fähigkeit, das Wesentliche rasch zu erkennen, sind sehr wichtig.

Die Stimme

Folgendes ist zu beachten: Richtig atmen – ohne Atem keine Stimme!

Lautstärke der Geräuschkulisse anpassen, jedoch auf das Diskretionsbedürfnis des Gastes Rücksicht nehmen.

Richtig betonen, Sprechtempo wechseln. Spricht man zu schnell nimmt der Gast wenig Notiz; bei zu langsamem Sprechen wird er unkonzentriert.

In Sprechpausen den Mund schließen: Dadurch vermeidet man Stör- oder Verlegenheitsworte, wie „ä-ä“.

Die Mimik

Die Mimik ist überwiegend emotional bedingt. Ein Verkäufer sollte eigentlich nur eine Art der Mimik kennen: das lächelnde Gesicht. Lächeln wirkt motivierend und entwaffnend. Negative, provozierende oder skeptische Mimik wirkt auf den Gast abstoßend.

Der Blickkontakt

Der Blickkontakt ist das optische Hauptsignal. Der Blick sollte nicht starr auf einen Punkt oder eine Person gerichtet sein, sondern lebendig (nicht gelangweilt!) kreisen. Erfolgt ein Blickkontakt sollte der nicht länger als zwei bis drei Sekunden aufrechterhalten werden, da er sonst aufdringlich wirkt.

Die Gestik

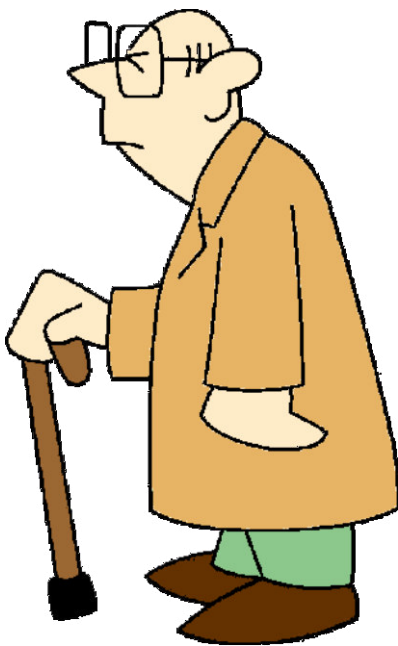
Die Gestik wird durch den Kopf (Nicken, Kopfschütteln), durch den Oberkörper (Schulterzucken usw.) und durch die Hände ausgeführt. Grundsätzlich soll die Geste dem gesprochenen Wort etwas vorausgehen, vom Verkäufer in der Gastronomie jedoch sparsam eingesetzt werden.

Um nicht Gefahr zu laufen, mit den Händen oder Armen zu gestikulieren, sich zu kratzen oder sich sogar am Tisch oder Stuhl des Gastes aufzustützen, sucht man sich einen „halt“. An der Bar kann man die Hände auf die Arbeitsfläche legen. Im Restaurantservice bietet es sich an, die Hände auf dem Rücken zu nehmen. Die Arme dürfen nicht vor der Brust verschränkt werden. Die Hände haben beim Sprechen nichts vor dem Gesicht zu suchen.

Arbeitsauftrag:

Nennen Sie fünf Verhaltensbeispiele im Umgang mit dem Gast, die

- a) zu einem erfolgreichen Verkauf führen
- b) verkaufshemmend wirken



Sie kennen mich !

Ich bin ein netter Gast Ich beklage mich nie. Im Restaurant warte ich geduldig, wenn die Kellnerin mit ihrem Freund plaudert und sich keinen Deut darum schert, ob mein Cocktail schon fertig ist. Manchmal bekommt einer, der nach mir gekommen ist, meinen Cocktail. Aber ich sage kein Wort. Im Restaurant nehme ich auf meine Mitmenschen Rücksicht. Wenn mich eine mürrische Servicekraft bedient, die brummig und gehässig wird, weil ich mir - bevor ich mich entscheide - mehrere Angebote ansehe, bleibe ich höflich und zuvorkommend. Ich kritisiere nie. Es würde mir nicht im Traum einfallen - wie andere Leute - in der Öffentlichkeit eine Szene zu machen. Das ist so albern!

Ich bin ein netter Gast!

Ich will Ihnen aber auch sagen, was ich noch bin. Ich bin der Gast, der nie wieder zurückkommt. Das ist meine kleine Rache dafür, dass man mich herumschubst. Gewiss, auf diese Weise kann ich meinem Ärger nicht gleich Luft machen, aber auf lange Sicht ist das eine viel tödlichere Rache. Wer zuletzt lacht, lacht am besten, sagt man. Ich lache, wenn ich sehe, wie Sie wie Verrückte Geld für Werbung ausgeben, um mich zurückzuholen. Dabei hätten SIE mich von Anfang an mit ein paar netten Worten und einem freundlichen Lächeln behalten können.



Hygiene

bei der Zubereitung und beim Ausschank von alkoholfreien Cocktails

Hygiene



- Persönliche Hygiene
- Arbeitsplatzhygiene
- Lebensmittelhygiene

2

Persönliche Hygiene

- Häufiges Händewaschen, insbesondere vor Arbeitsbeginn und nach jedem Toilettenbesuch!
- Tragen sauberer und geeigneter Kleidung!
- Wunden mit Pflastern abdecken und/oder Handschuhe, Fingerlinge benutzen!
- Anhusten, Anniesen von Zutaten vermeiden!



3

Arbeitsplatzhygiene I



- Schneidbretter und Messer wechseln für verschiedene Lebensmittel!
- Die Arbeitsfläche ständig während der Arbeit reinigen!
- Nach Gebrauch die Arbeitsfläche mit heißem Wasser gründlich reinigen und trocknen!
- Arbeitsgeräte mit heißem Spülwasser abwaschen, klar nachspülen!



4

Arbeitsplatzhygiene II

Wischtücher/ Schwämme

- ständig saubere benutzen
- kochfest
- strapazierfähig
- saugfähig



Geschirrhandtücher

- ständig wechseln
- Kochwäsche (95°C)
- aus Leinen oder Halbleinen
- ⇒ Baumwolle fusselt!



5

Lebensmittelhygiene I Lagerung

Fruchtsäfte, Limonaden

- ungeöffnet: mehrere Monate haltbar
- geöffnet: wenige Tage im Kühlschrank haltbar

Sirupe

- ungeöffnet: mehrere Monate, ungekühlt haltbar
- geöffnet: mehrere Wochen, gekühlt haltbar

⇒ Flaschen gut verschlossen halten!

6

Lebensmittelhygiene I Lagerung

Dosenfrüchte:

- Geschlossen: Jahre haltbar, ungekühlt
- Geöffnet: wenige Tage haltbar, gekühlt



Frische Früchte

- Je nach Sorte 2 Tage bis zu mehreren Wochen vorzugsweise gekühlt haltbar!
- Bananen nicht in den Kühlschrank!
- **Beerenfrüchte** sind besonders anfällig für Schimmelbefall!



⇒ Nicht in der geöffneten Dose stehen lassen, sondern umfüllen z.B. in einen verschließbaren Kunststoffbehälter!

7

Lebensmittelhygiene I Lagerung

Milchprodukte

- Tierisches Lebensmittel: d.h. besonders anfällig gegenüber krankmachenden Keimen und Bakterien.
- MHD beachten
- Unter 10°C lagern!
- Gut verschlossen lagern!



8

Lebensmittelhygiene II

Verarbeitung

- **Sämtliche Früchte gut abwaschen!**



- Aufgepasst bei Zitrusfrüchten: Die Schale ist meistens mit Thiabendazol behandelt, dieses sollte mit heißem Wasser gut abgewaschen werden.

➔ **Besser ungespritzte Früchte verwenden!**

9

Lebensmittelhygiene III

Ausschank der Cocktails

- Cocktails immer frisch direkt vor dem Gast vorbereiten, nicht auf Vorrat produzieren!

Cocktails werden bei Lagerung unansehnlich!

➔ **Warum?**

- Trübstoffe setzen sich ab!
- Oxidation
- Verderb von empfindlichen Lebensmitteln!



10