

10 TIPPS

Thema: Fehler im Servicebereich

1. Du bist unachtsam!

Manchmal sind es die Kleinigkeiten, die unangenehm auffallen. Defekte Steckdosen, geknickte Speisekarten, staubige Pflanzen. Bleib achtsam und check das

2. Den Mitarbeitern fehlt Fachwissen!

Seine eigene Speisekarte sollte man schon kennen. Dazu zählt auch Herkunft der Produkte, Allergene & Zusatzstoffe. Frage das einfach mal ab

3. Das äußere Erscheinungsbild stimmt nicht!

Was dein Service trägt unterliegt Deiner Philosophie. Es sollte jedoch ein Gesamteindruck entstehen. Sauberkeit und Pflege sind hier Pflicht

4. Deine Mitarbeiter sind unfreundlich!

Alles muss schnell gehen, Gäste sind unverschämt, private Probleme, schlechte Laune. Alles Gründe um immer professionell zu handeln und freundlich zu bleiben

5. Unaufmerksamkeit!

Das Essen kann noch so gut schmecken- wenn der Gast übersehen wird oder er sich benachteiligt fühlt ist sein Aufenthalt in Deinem Restaurant wohl sein letzter

6. Zu lange Wartezeiten!

Oft stehen Gäste unter Zeitdruck. Wenn es mal länger dauert, informiere Deine Gäste, entschuldige Dich und versichere dass Ihr Euer Bestes gebt

7. Ihr verwechselt Bestellungen!

Auch wenn der Fehler beim Gast liegt, solltet Ihr das Essen zurücknehmen. Professionalität durch durchdachtes Reklamationsmanagement

8. Die Temperatur der Speisen stimmt nicht!

Suche keine Ausrede und diskutiere nicht. Entschuldige Dich und bringe das Essen in die Küche. Frage ob das Essen der anderen Gäste warm gehalten werden soll

9. Es gibt Probleme mit der Abrechnung!

Korrigiere Fehler schnell und unkompliziert. Manchmal können Stornierung oder Umbuchung später durchgeführt werden. Die Gäste wollen gehen und nicht rechnen

10. Schlechte Verabschiedung!

Du bist doch nicht froh, dass der Gast geht, sondern dass er da war. Er soll doch wiederkommen. Zeige ihm das und nimm die ein wenig Zeit