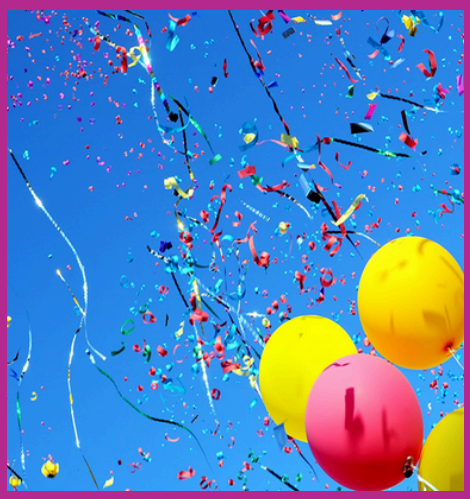
GÄSTE GLÜCKLICH MACHEN



Die Wirteschule

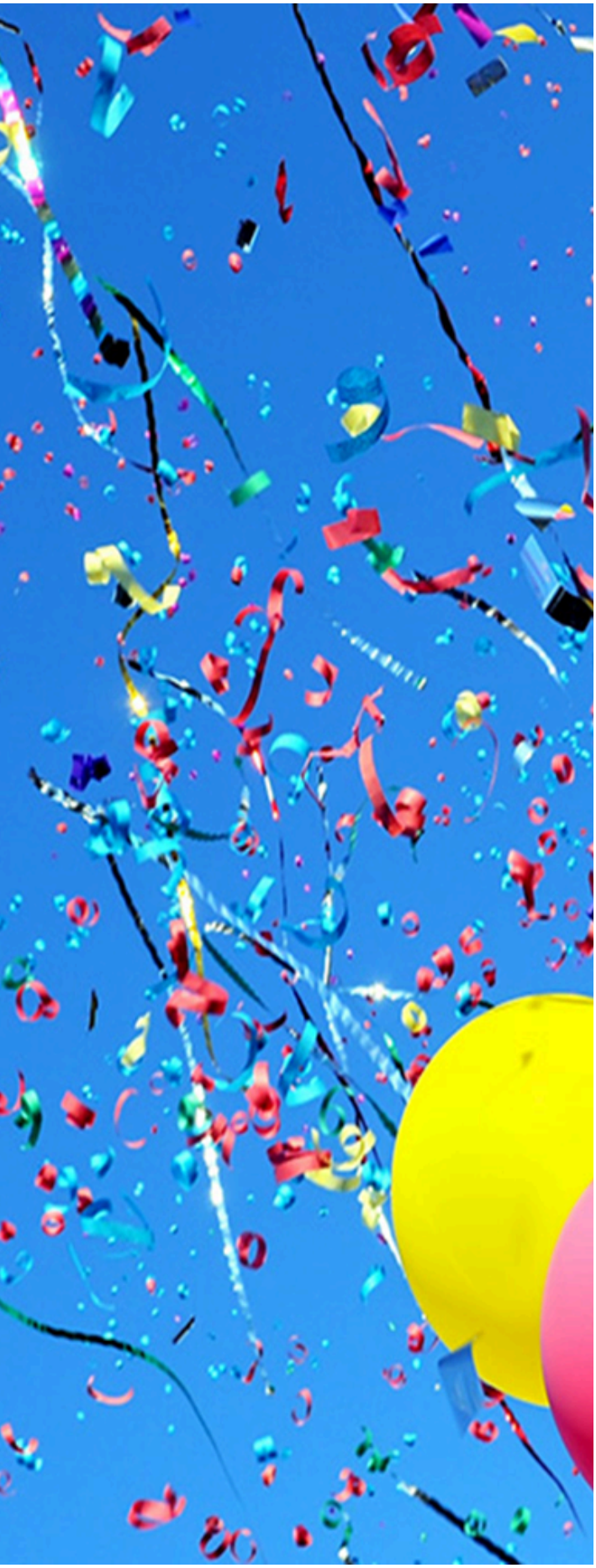
EDITH ROEBERS

Zweite Auflage: November 2023
Inhalt und Gestaltung: Edith Roebers
Copyright: Edith Roebers

DIE WIRTESCHULE
Moosstrasse 9
82178 Puchheim

www.edith-roebers.com

Die Wirteschule
EDITH ROEBERS



INHALT

04 GÄSTE GLÜCKLICH MACHEN

- Was ist eigentlich Service?

05 ANDERS SEIN

Das Leben ist eine Party, aber für den Konfetti bist Du selbst verantwortlich

07 RICHTIG FRAGEN

- geschlossene Fragen
- offene Fragen
- Alternativfragen

09 WAHRE WÜNSCHE WECKEN

Beraten = dem Gast helfen eine Entscheidung zu treffen

11 DAS HAST DU DAVON

Deine Gäste, deinen Betrieb und Du

Gäste glücklich machen

Was ist eigentlich "Service"?

Das Wort Service stammt von dem lateinischen Wort "Servitium" und bedeutet eigentlich

Sklaverei!

Heutzutage hat Service glücklicherweise nichts mehr Sklaverei zu tun.
Sklaven hatten früher nicht die Wahl. Heute MUSS niemand mehr im Service arbeiten. Das entscheidet jeder freiwillig.

Schon immer ist der Job im 'Service' in der Gastronomie für mich der schönste Beruf der Welt. Ich würde nichts anders machen, wenn ich noch mal neu anfangen darf. Wenn die Gäste glücklich nach Hause gehen dann bin ich auch glücklich."

Deshalb fand ich es an der Zeit, das Wort neu und klar zu definieren:

Service ist die Kunst, Gäste glücklich zu machen.

Mein Herz schlägt für glückliche Gäste in der Gastronomie. Ich träume von einem Service Paradies. Für mich ist das eine Branche, wo glückliche Gastgeber*Innen vom Herzen gerne Gäste glücklich machen.

Deshalb unterstütze ich Gründer*Innen dabei, ihren Traum vom eigenen Café oder Restaurant zu verwirklichen und helfe Gastronom*Innen, ihr Gastro-Business langfristig erfolgreich, profitabel und erfüllend zu machen.

In diesem E-Book teile ich 3 ganz einfache Tools mit dir, die mir immer sehr geholfen haben, Gäste glücklich zu machen und mehr zu verkaufen. Und ich wünsche dir viel Spaß dabei!

Edith Roebers
CEO von DIE WIRTESCHULE

Anders sein

Das Leben ist eine Party, aber für den Konfetti bist Du selbst verantwortlich.

Kennst Du dieses klassische Fünf-Fragen-Gespräch in der Gastronomie?

1. Darf ich schon etwas zu trinken bringen?
2. Haben Sie schon gewählt?
3. Passt bei Ihnen alles?
4. Hat's geschmeckt?
5. Haben Sie sonst noch einen Wunsch?

Ich auch! Als ich im Hotel Bayerischer Hof anfing, sagte mir mein Oberkellner: "Du musst schon verkaufen!" Ich hatte keine Ahnung wie und machte es deshalb so wie all meine Kolleg*Innen es machten.

Mit Sicherheit sind all diese und ähnliche Fragen immer super nett gemeint. Aber deshalb sind sie noch lange kein guter Service.

Die gute Nachricht ist: Wahrscheinlich wird kein Gast das Lokal verlassen und sagen: „Was ist das denn für ein Saft-Laden!" Denn sie sind diese Fragen gewohnt.

Aber: Auch keiner wird vor Begeisterung schreien: „Wow, das war klasse!"

Weder Gäste noch Gastgeber*In werden glücklich von so einer Konversation. Es ist unpersönlich und langweilig. Es reduziert den Job als Gastgeber*In auf einen „Ordertaker".

Anfangs erscheinen die Fragen wie ein perfektes Konzept, denn auch in Stress-situationen bekommt man alle notwendigen Informationen.

Aber im Service geht es nicht nur um den Austausch von Informationen, sondern vielmehr um den Austausch von Emotionen. Und dafür sind Kommunikationstalente gefragt!

So richtig anders wird deine Kommunikation mit den Gästen, wenn Du dich von den „üblichen" Floskeln verabschiedest.

Floskeln sind meistens oberflächliche Fragen oder Sätze, die zwar nett gemeint sind, aber meist nicht wirklich persönlich sind.

Die Floskel aller Floskeln ist:

"Haben Sie noch einen Wunsch?"

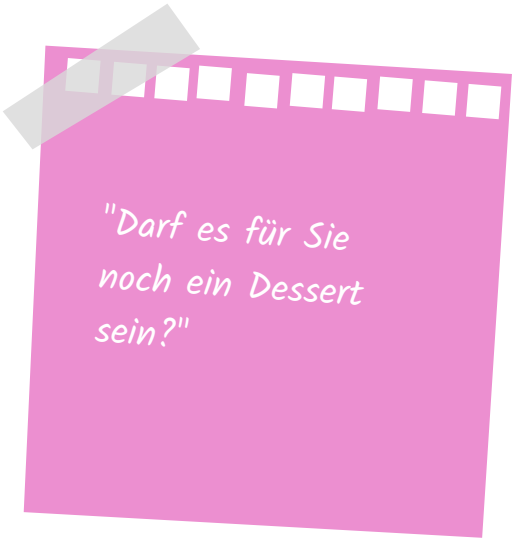
Wüsste der Gast, welchen Wunsch er hat, dann würde er das sagen. Auch wenn Du diese Frage nicht stellst. Meistens wissen die Gäste nicht, ob oder welchen Wunsch sie haben. Deshalb lautet die Antwort auf dieser Frage meistens: „Nein, danke!".

Guter Service wäre, jetzt einen Wunsch zu kreieren.
Worauf könnte der Gast jetzt Lust haben?

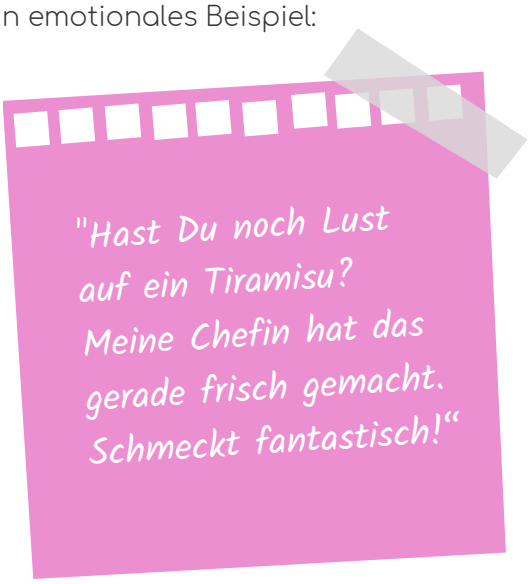
Nicht nur die Gäste haben etwas davon. Auch Du gestaltest Deinen Tag abwechslungsreicher, wirst als kompetenter wahrgenommen und hast mehr Spaß. Die gute Nachricht: wir können das alle, denn wenn wir etwa unsere Freunde nach Hause einladen, machen wir es intuitiv richtig.

Es ist ganz einfach! Rede doch „normal" mit deinen Gästen! Ganz ähnlich wie zuhause. So mancher Freund würde Dich mit einem großen Fragezeichen in den Augen anschauen, wenn Du so „floskelhaft" mit ihm redest wie so mancher Gastgeber mit den Gästen.

Ein floskelhaftes Beispiel:



Ein emotionales Beispiel:



Die meisten Gäste werden sich für das Tiramisu entscheiden: „Oh ja, gerne!"
Selbst wenn der Gast antwortet mit: „Nein, danke" bist Du mit der emotionalen Formulierung herzlicher und persönlicher. Der Gast fühlt sich besser aufgehoben, Du verkaufst mehr und bekommst mehr Trinkgeld, versprochen!

Traue dich ANDERS zu SEIN

Richtig Fragen

Guter Service entsteht, indem du herausfindest, wie Du deinen Gast glücklich machst. Und da hilft fragen, und zwar richtig!

Der berühmte Automobilhersteller Henry Ford sagte einst: „Wenn ich meine Kunden gefragt hätte, was sie gerne wollten, dann hätten sie gesagt: schnellere Pferde.“ Aber Henry Ford war innovativ und entwickelte Autos. Er fand heraus, was gut sein könnte für seine Kunden.
Das ist toller Service!

Unsere Gäste wissen oft nicht, was sie wollen.

Mit der richtigen Frage zum richtigen Zeitpunkt hilfst Du den Gästen, die richtige Entscheidung zu treffen. Sie fühlen sich verstanden.

Kennst Du diese Fragen

- Am Hotel-Empfang: Haben Sie gut hergefunden?
- Im Restaurant: Kann ich Ihnen helfen?
- Am Tisch: Haben Sie schon gewählt?

Alles Fragen, auf die Du vermutlich auch die Antworten bekommst, die Du brauchst, weil sie bei uns sehr üblich sind. Aber...

Frage-Techniken

Es sind alles geschlossene Fragen! Und die sind nicht besonders kommunikativ. Für dich sind sie auf Dauer sehr anstrengend, denn mit der Antwort ist die Kommunikation geschlossen und du musst jedes Mal wieder bei 'null' anfangen.

Im täglichen Leben wenden wir 3 verschiedene Frage-Techniken an:

- **Geschlossene Fragen:** erlauben die Antwort „ja" oder „nein".
- **Offene Fragen:** beginnen mit Fragewörter: was, wie, wo, welche, usw. Sie bieten ein breites Spektrum an Antworten, suggerieren eine Auswahl und zeigen tatsächliches Interesse.
- **Alternativ-Fragen:** bieten dem Gast mehrere Möglichkeiten zur Auswahl.

Alle drei Techniken haben Vor- und Nachteile und wir brauchen sie alle drei. Es kommt darauf an, wie und wann wir sie einsetzen.

GESCHLOSSENE FRAGEN

Vorteil:
Du bekommst schnell eine Entscheidung

Nachteile:
- Schließen die Kommunikation
- Haben ein "Verhör-Charakter"
- Es entseht kein Dialog

BEISPIEL:

F: Möchtest Du noch ein Bier?
A: Ja, gerne!

Haben Sie gut her gefunden?
Haben Sie reserviert?
Haben Sie noch ein Wunsch?

OFFENE FRAGEN

Vorteile:
- Wirken service-orientiert
- Zeigen tatsächliches Interesse
- Laden ein zum Dialog

Nachteile:
- Können viel Zeit rauben
- Überfordern die Gäste

BEISPIEL:

Wie war Ihre Anreise?
Wie hat es Ihnen geschmeckt?

Wie geht es Ihrer Enkelin?
Welchen Tee möchten Sie denn gerne?

ALTERNATIV-FRAGEN

Vorteile:

- Du erfährtst schnell die Bedürfnisse
- helfen dem Gast Entscheidungen zu treffen
- sind verkaufsfördernd

Nachteile:

- mehr als 3 Fragen überfordern

BEISPIEL:

- Hunger oder Durst? Süss oder herzhaft?
- Fisch oder Fleisch? Mit oder ohne Alkohol? Für hier oder zum Mitnehmen?
- klein oder lieber groß?

Wahre Wünsche wecken

Wir sind uns also einig: wir wollen nicht einfach nur „Ordertaker“ sein, wir wollen unsere Gäste glücklich machen.

Deshalb müssen wir zwischen Zusatzverkauf und Beratung unterscheiden:

- Bei Zusatzverkauf steht der Umsatz im Mittelpunkt
- Bei guter Beratung steht der Gast im Mittelpunkt

Das ist ein schmaler Grat in deinem Kopf zwischen Verkauf und Service!

In Wikipedia steht unter Beratung:

Ein strukturiertes Gespräch zwischen einem Experten und einem Laien mit dem Ziel, eine Aufgabe oder ein Problem zu lösen.

Der Experte

- füllt Wissenslücken
- erkennt Bedürfnisse
- leistet Aufklärung

Der Laie ist am Ende in der Lage, fundiert zwischen Alternativen zu wählen und eine Entscheidung zu treffen.

Oder in einem Satz:

"Deinen Gästen helfen, eine Entscheidung zu treffen."

Keine gute Beratung ist übrigens:

- Erzählen was **aus** ist, ohne eine Alternative anzubieten.
- Wenn der Gast fragt: „Was **empfehlen** Sie denn?“ antworten mit: „Alles ist gut bei uns.“
- **Aufzählen**, z. B.: Auf die Frage „Welchen Tee haben Sie denn?“ zählst Du nicht alle 12 Sorten auf. Das verwirrt eher.

Damit hilfst Du dem Gast überhaupt nicht.

Gute Beratung ist, ein passendes Angebot zu machen, zum Beispiel:

Ein Gast hat ein Hauptgericht und eine Flasche Wein ausgesucht. Ihm wird es ohne Zweifel heute (und morgen) besser gehen, wenn er dazu eine Flasche Wasser trinkt. Daher ist es in diesem Fall ein guter Service, ihn zu fragen, ob er eine Flasche Wasser dazu möchte. Du ersparst ihm Kopfschmerzen!

Nicht zu fragen, wäre sogar schlechter Service.

Es geht nicht um den Umsatz. Es geht um den Gast. Du kümmerst dich um ihn.

Wenn du deinem Gast etwas empfiehlst, dann sei sicher, dass Deine Empfehlung:

- genau das Richtige für ihn ist, sonst verletzt Du sein Vertrauen
- dazu führt, dass der Gast mit dem empfohlenen Produkt glücklicher ist als ohne.

Um gut beraten zu können, musst Du die Speisen- und Getränkekarte in- und auswendig kennen. Du weißt nicht nur eine kleine Geschichte über jedes einzelne Produkt, sondern hast auch eine klare Struktur im Kopf.

Mit 1 – 2 Alternativ-Fragen legst Du die Richtung fest. Anschließend machst Du einen konkreten Vorschlag, mit einer Erklärung dazu, warum das Produkt genau das richtige für ihn ist.

Das hast Du davon

Deine Gäste

- Fühlen sich bestens aufgehoben
- Werden wieder kommen
- Du hast einen Unterschied in ihrem Leben gemacht
- werden euch ungefragt weiterempfehlen

Deinen Betrieb

- Du trägst bei an einer besseren Service-Qualität
- wird stolz auf dich sein
- macht mehr Umsatz
- unterscheidet sich dadurch von anderen

Du

- sicherst deinen Arbeitsplatz
- entwickelst dich weiter
- bist kompetenter
- bekommst mehr Trinkgeld

Ich wünsche dir gutes Gelingen und viele glückliche Gäste!

Herzlichst
Edith Roebers
Deine Expertin für
erfolgreiches Gastro-Business