



**GASTRONOMIE COACH  
ANDREAS MÖBIUS**

**Kontakt: +49 (0) 151 54972512**

---

## Positive Einstellung zum Beruf



Durch eine positive Einstellung zum Beruf zum perfekten Service:

- - Fähigkeit zur Selbstmotivation.
  - Ehrliche Freundlichkeit.
  - Andere motivieren können.
  - Wille zum Erfolg.
  - Solide berufliche Grundausbildung.
  - Bereitschaft zum lebenslangen Lernen.
  - Kreativität.
  - Leistungsbereitschaft.
  - Fragestellung: Wer zahlt mein Gehalt?

- Körpersprache des Gastes lesen können.
- Ein ausgewogener Mix aus bewährten und neuen Gastaktionen.
- Hilfsbereitschaft gegenüber Gästen und Kollegen.
- Unaufdringliche aber aufmerksame Gästebetreuung.
- Körperliche und geistige Belastbarkeit.
- Geistige Flexibilität.
- Gäste individuell behandeln.

## Perfekter Gästenumgang

- **Wiederholen der Bestellung des Gastes durch die Servicekraft**  
Missverständnisse zwischen der Servicekraft und dem Gast werden ausgeschlossen.
- **Leichtes, dezentes Kopfnicken bei einem Zusatzverkauf.**  
Führt sehr oft zu einer weiteren Bestellung durch den Gast.
- **Unauffällige Berührung des Gastes durch die Servicekraft**  
Ein leichtes Streifen an der Schulter oder an der Hand könnte eine solche unauffällige Berührung sein.
- **Servicekraft stellt sich dem Gast mit ihrem Namen vor**  
Schafft Vertrauen und Nähe - hat sich in den USA schon längst bewährt.  
Eine Alternative ist ein Namensschild mit Vor- und Nachnamen, kommt auf die jeweilige Gastronomie an.
- **Eine kleine Aufmerksamkeit bei der Gästeverabschiedung**, das können Süßigkeiten oder ein Malset für die Kinder sein oder ein kleines Trinkglas für die Erwachsenen (Beispiel, der Phantasie sind hier keine Grenzen gesetzt)
- **Lächeln**  
Zeigen Sie mit einem Lächeln das Sie die Anwesenheit des Gastes bemerkt haben, auch wenn Sie viel zu tun haben. Ehrliches Lächeln, kein aufgesetztes!
- **Aufmerksamkeit schenken**  
Seien Sie aufmerksam und erkennen Sie die Bedürfnisse der Gäste. Bieten Sie

Ihre Hilfe an.

Ein kurzes Hallo, wie geht es?, ein kurzer Smalltalk, ein herzlicher Blickkontakt.

- **Ein „Danke“ auf der Rechnung.**

Ein handgeschriebenes „Danke“ auf der Rechnung und vielleicht ergänzt mit „Noch einen schönen Tag“ kann „Wunder“ bewirken.

- **Informieren, beraten, empfehlen**

Diese „hohe Schule“ muß jede Servicekraft beherrschen.

- **Gepflegtes Äußeres**

Haare, Hände, Fingernägel, Körpergeruch, Kleidung, alles muß perfekt sein!

- **Ehrliche Begeisterung**

Versteht sich von selber, eine absolute Notwendigkeit!

- **Motiviert sein**

Kümmern Sie sich immer umgehend und persönlich um die Wünsche der Gäste. Berücksichtigen Sie bekannte Wünsche der Stammgäste automatisch eine absolute Notwendigkeit.

Können Sie die Wünsche nicht selbst erfüllen, so bitten Sie Kollegen um Mithilfe.

- **Professioneller Einsatz**

Erkundigen Sie sich persönlich beim Gast wie Kollegen, ob die Wünsche des Gastes zur Zufriedenheit ausgeführt wurden.

- **Angenehme Atmosphäre**

Machen Sie es dem Gast so komfortabel wie möglich, damit er sich wie zu Hause fühlen kann.

Halten Sie den Geräuschpegel im Gästebereich so gering wie möglich.

- **Feingefühl**

Diskutieren Sie niemals persönliche Probleme an Ihrem Arbeitsplatz mit bzw. vor einem Gast.

Halten Sie sich nie im Gästebereich in Gruppen auf.

- **Auffallen, aber mit Stil**

Durch eigenen Stil, durch Fachkenntnis, durch Einsatz, durch ehrliche Begeisterung und, und, und

- **Freundlichkeit und Höflichkeit**

Grüßen oder nicken Sie dem Gast zu, wenn er sich in einer Entfernung von ca. 2 Metern oder näher von Ihnen befindet.

Eine absolute Notwendigkeit, hilft auch wenn Pannen passieren.

- **Diskretion**

Bewahren Sie Stillschweigen über alle Informationen über Gäste des Hauses.

Bewahren Sie Diskretion über Betriebsinterne Angelegenheiten.

- **Positiv überraschen**

Sprechen Sie den Gast wenn möglich immer mit seinem Namen und Titel an.

Machen Sie aus Gästen Stammgäste!

**Gastronomiecoach.Andreas-Möbius.de, Trainer Andreas Möbius**

<https://gastronomiecoach.andreas-moebius.de/>

Postanschrift: Bajuwarenstr. 5, 84543 Winhöring

Kontakt: Telefon: 0151 54972512, E-Mail: [gastronomiecoach@andreas-moebius.de](mailto:gastronomiecoach@andreas-moebius.de)

Vertreten durch: Geschäftsführer Andreas Möbius

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE106/252/10246