



**GASTRONOMIE COACH
ANDREAS MÖBIUS**

Kontakt: +49 (0) 151 54972512

Reklamation im Restaurant



Reklamation im Restaurant

Wenn es einen Grund für eine Reklamation gibt, sollte man auf jeden Fall etwas sagen!

Denn nur so hat die Küche oder der Service die Gelegenheit, an sich zu arbeiten und sich zu verbessern.

Beispiel Swissair.

Natürlich kommt es dabei auf die Art und Weise an, wie man Kritik übt.

Da kommt es darauf an, Fingerspitzengefühl und Empathie zu besitzen:

Man sollte auf jeden Fall ruhig und höflich bleiben.

Beim Vorbringen der Kritik sollte man seine gute Kinderstube nicht vergessen, denn herumschreien kommt nie und nirgends gut an und bringt auch nicht weiter.

Deshalb: Höflich bleiben und dem Wirt eine Chance auf Nachbesserung geben.

Der Ton macht die Musik.

Und man sollte unbedingt eine Begründung liefern, was genau nicht gepasst hat, denn nur so wird die Kritik auch greifbar.

Deshalb: Höflich bleiben und dem Wirt eine Chance auf Nachbesserung geben.

Ein Verbesserungsvorschlag kommt oft besserwischer über.

Zum Beispiel: „Das Fleisch war leider kalt, vielleicht hätte man das verhindern können, wenn man die Teller vorher angewärmt hätte?“

Vermeiden sollte man dagegen Totschlag-Argumente à la „Bei euch schmeckt es immer fad“.

Die Kritik sollte zeitnah erfolgen, nicht erst, wenn man das Essen komplett gegessen hat, sondern spätestens nach einem Drittel der verzehrten Speise.

Wenn zum Beispiel ein Steak zu durch ist, würde ich es, nachdem ich zwei Bissen probiert habe, an die Küche zurückgehen lassen.

Da kommt es darauf an, Fingerspitzengefühl und Empathie zu besitzen:

Man sollte etwas positives, einen abmildernden Satz vorausschicken.

Etwa in der Art: „Mit Ihrem Service war ich sehr zufrieden, aber an die Küche gerichtet, habe ich folgende Kritik...“ Dann kommt man nicht so hart über.

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

Vertreten durch: Geschäftsführer Andreas Möbius

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE106/252/10246