

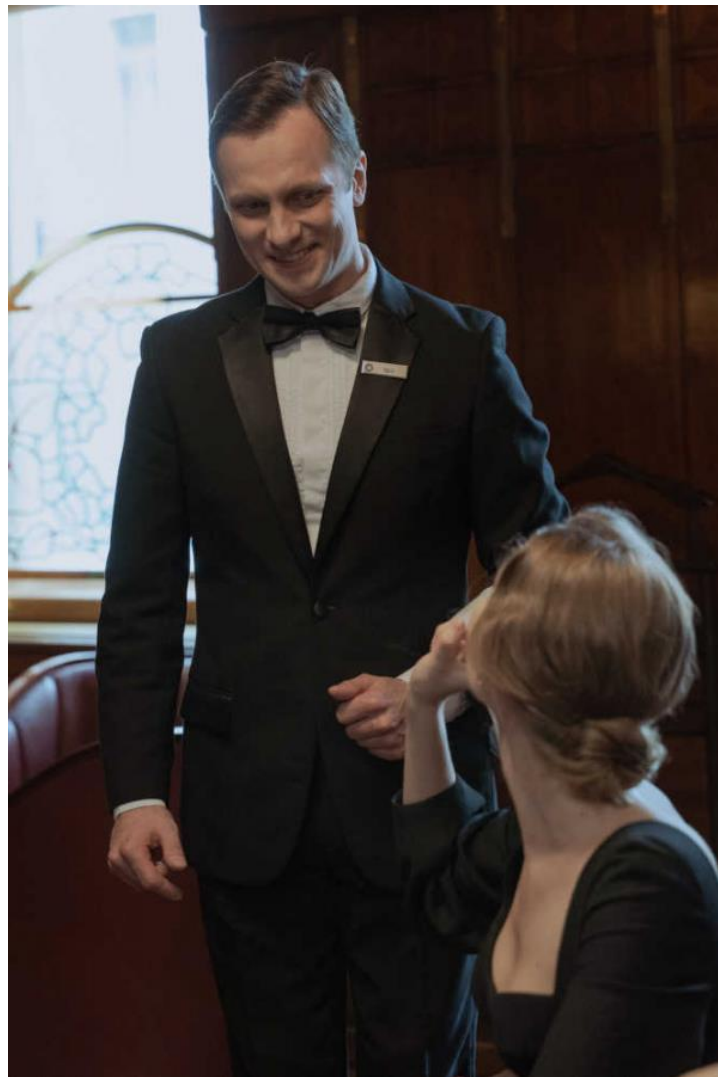


**GASTRONOMIE COACH  
ANDREAS MÖBIUS**

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

---

## **Wie kann die Qualität durch das Personal verbessert werden?**



### **Wie kann die Qualität im Service durch das Personal verbessert werden?**

Wie dies funktionieren kann und warum Sie dazu alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt einbinden sollten, erfahren Sie in diesem Artikel. Schnelligkeit, aber keine Hektik

bedeuten Komfort für den Gast, auch in der Gastronomie ist die Geschwindigkeit für eine Qualitätsverbesserung unerlässlich.

Für die Gäste bedeutet eine schnelle Bewirtung einen hohen Komfort. Es ist auch wichtig, dass Ihre Gäste nicht unnötig lang auf ihre Bestellung warten müssen. Das Servicepersonal muss so geschult sein, dass es schon an den kleinsten Anzeichen erkennt, wenn bei einem Gast ein Bedürfnis entsteht.

Beispielsweise öfters einmal nachfragen, wie das Essen schmeckt und ob noch ein Wunsch besteht. Die Servicekraft sollte schnell reagieren, wenn nach etwas gefragt wird. Aufmerksam sein und sich Zeit nehmen Behandeln Sie Ihre Gäste immer mit sehr viel Aufmerksamkeit und reduzieren Sie Gespräche nicht auf die Bestellung oder den Kassiervorgang.

Jeder Mensch möchte wertgeschätzt werden und wenn Sie Ihren Gästen Ihre Zeit schenken, erweisen Sie Ihnen damit diese Wertschätzung. Gehen Sie auch auf Anregungen und Wünsche ein, die mit wenig Aufwand erfüllt werden können. Schon kleine Gesten können oft wahre Wunder bewirken.

Wenn sich ein Gast willkommen fühlt, wird er mit Sicherheit wiederkommen und Ihren Betrieb weiterempfehlen. Beschwerden ernst nehmen Beschwerden bzw. Reklamationen Ihrer Gäste müssen ernst genommen werden.

Vorteilhaft ist ein professionelles Beschwerdemanagement. Reklamationen sind ein Hinweis auf Mängel, die es schleunigst zu beseitigen gilt, weil sie unter Umständen sonst noch von anderen Gästen beanstandet werden könnten. Eine Verbesserung der Qualität im Service ist nur möglich, wenn jede Beschwerde ernst genommen wird.

Eine Qualitätssteigerung ist nur durch Einbindung des Personals möglich. Sie sollten ausschließlich mit Personal arbeiten, das regelmäßig an Weiterbildungen und Schulungen teilnimmt.

Denn eine Qualitätssteigerung ist nur dann möglich, wenn ausnahmslos jeder, der im direkten Kundenkontakt steht, in die Qualitätssteigerungen mit eingebunden wird.

Alle müssen an einem Strang ziehen und ständig bemüht sein, ihre Dienstleistungen zu optimieren, zu verbessern und kundenfreundlicher zu machen.

**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