

## Ziele und Aufbau des Buches

Ein perfekter Service ist das A und O in jedem Dienstleistungsberuf, gleichzeitig aber auch die Garantie für Ihren persönlichen Erfolg als Restaurantmitarbeiter. Fundierte Kenntnisse über das Arbeiten im Restaurant vorausgesetzt, gilt es eine neue Servicephilosophie zu leben, die den Gast in den Mittelpunkt stellt. Was erwartet der Gast? Wie kann ich ihn positiv überraschen?

Das vorliegende Buch vermittelt Ihnen die für Ihre Tätigkeit im Service erforderlichen Kenntnisse und Fertigkeiten. Zahlreiche Tipps für den Umgang mit Gästen unterstützen Sie bei der schrittweisen Umsetzung der Servicephilosophie im Praxisalltag. Wenn der Gast den Eindruck hat, er sei der einzige und wichtigste Gast oder wenn er dank Ihrer Bemühungen wiederkommt und den Betrieb weiterempfehl, dann haben Sie es geschafft, dann ist Ihr Service perfekt!

## Wesentliche Elemente und verwendete Symbole

Die **Ziele** am Anfang jedes Kapitels zeigen Ihnen, was Sie nach der Bearbeitung können sollen. Sie sind mit den Farben Blau, Rot, Schwarz nach der Kompetenzstufe gekennzeichnet.



### Meine Ziele

Nach Bearbeitung dieses Kapitels kann ich

- Blau (Wiedergeben, Verstehen)
- Rot (Anwenden)
- Schwarz (Analysieren und Entwickeln)

Zur Erarbeitung der Kenntnisse und Fertigkeiten sowie zur Kontrolle des Lernerfolgs stehen Ihnen Selbsteinschätzungstests und zahlreiche Übungen zur Verfügung.

Sogenannte **Safety-Checks** im digitalen Zusatzpaket ([www.renovium-digibox.ch](http://www.renovium-digibox.ch)) ermöglichen Ihnen, selbst festzustellen, inwieweit Sie in Ihrem Lernprozess erfolgreich sind.



### Sprachlautschrift (Buchstaben für Buchstaben nachsprechen)

Diese «Sprachlautschrift» dient als Unterstützung für die richtige Aussprache von Fremdwörtern in der landesüblichen Form. Sie ist meist bei der ersten Nennung des Fremdwortes zu finden.



### STARTEN SIE IHR DIGITALES ZUSATZPAKET ZUM BUCH!

In der **DigiBox** finden Sie Ihr persönliches E-Book und die Zusatzmaterialien zum Buch:

- [www.renovium-digibox.ch](http://www.renovium-digibox.ch) aufrufen
- Einmal kostenlos registrieren
- Ihr digitales Zusatzpaket mit dem Lizenz-Key auf der Rückseite des Buches freischalten

### Folgende Piktogramme unterstützen das Lehren und Lernen mit dem Buch:



für Wissenswertes und Tipps



«Achtung!» und besonders wichtige Ergänzungen



für Verknüpfungen zu anderen Kapiteln oder Büchern



für Verweise zu Gesetzen oder für Auszüge aus Gesetzestexten



für Diskussionsaufgaben



Aufgabenstellungen



Schriftliche Aufgabenstellungen



Going international, Zusatzinformationen in englischer Sprache



Downloads



Für Videos, die mithilfe eines QR-Codes bzw. in der DigiBox aufrufbar sind



Für Zusatzmaterialien, Filme und Safety-Checks aus der DigiBox

Wir wünschen Ihnen ein intensives Arbeiten, spannende Übungen und Diskussionen und viel Erfolg beim praktischen Umsetzen!

Ihr Autorenteam

## Vorwort

Sowohl Lernende wie auch Lehrende haben ihre eigenen Vorstellungen, wie Unterrichtsmittel sein sollten. Sie sollen ansprechend, abwechslungsreich, bestens strukturiert, unterhaltsam und natürlich auf dem neusten Wissensstand sein. Dadurch haben es Unterrichtsmittel per se nicht leicht, mit den Attributen «gut» oder gar «ausgezeichnet» verbunden zu werden.

Dem Zeitgeist entsprechend von A bis Z exzellent umgesetzt: Das trifft beim vorliegenden Unterrichtsmittel zu. Es beinhaltet und umfasst alles, was von modernen Lehr- und Lernarrangements erwartet wird. Die Inhalte wurden von Autoren mit profundem Know-how hinsichtlich der Anforderungen an die beiden Berufe Restaurantfachfrau/Restaurantfachmann EFZ und Restaurantangestellte/Restaurantangestellter EBA erarbeitet und methodisch-didaktisch nach aktuellen Standards umgesetzt. Kurzum, da waren Profis am Werk, die wissen, welche Kompetenzen und Techniken heute in unserer Branche von Berufsleuten erwartet werden und welche Methoden die besten sind, um Lernende zum Erfolg zu führen und sie auf ihrem Weg zu gefragten Berufsleuten tatkräftig zu unterstützen.

In unserer Zeit, in der Digitalisierung in aller Munde ist und in allen Lebensbereichen zum Thema geworden ist, wäre es fatal, wenn sich ein Verlag, wie dies noch vor nicht allzu langer Zeit üblich war, nur auf das gedruckte Wort stützen würde. So stehen den Lernenden diese umfassenden Unterrichtsmittel auch in bestens ausgearbeiteten elektronischen Versionen zur Verfügung.

Im Namen von Hotel & Gastro *formation* Schweiz danken wir dem ReNovium Verlag herzlich für diese beeindruckenden Unterrichtsmittel, die einen echten Mehrwert bringen – ein Angebot, das unserer Branche guttut.

Die Unterrichtsmittel sind wertvolle Ecksteine bei der Neuausrichtung der Berufe Restaurantfachfrau/Restaurantfachmann EFZ und Restaurantangestellte/Restaurantangestellter EBA, mit der wir schweizweit im Herbst 2019 starten werden.



Urs Masshardt, Präsident

Max Züst, Direktor

# Inhaltsverzeichnis

<b>I Grundlagen im Service</b>	9	<b>Betriebe der Hotellerie und Gastronomie</b>	44
<b>Einführung in den Beruf</b>	11		
1 Die Restaurantmitarbeiter	12	1 Betriebsarten	45
1.1 Die drei Arbeitsbereiche des Berufes	12	1.1 Beherbergungsbetriebe	45
1.2 Berufskleidung	12	1.2 Verpflegungsbetriebe	47
1.3 Anforderungen an die Restaurantmitarbeiter	13	1.3 Parahotellerie-Betriebe	48
1.4 Verhaltensregeln im Service	13	1.4 Unterhaltungsbetriebe	48
1.5 Berufsausrüstung	14	1.5 Mobile Betriebe	48
2 Gesellschaftliche Verhaltensregeln und Tischsitten	15	2 Ausbildungsbetriebe	49
3 Fachausdrücke im Service	16		
<b>Serviceorganisation, Servicearten und -abläufe</b>	21	<b>Unfallverhütung, Brandschutz und Hygiene</b>	50
1 Serviceorganisation	22	1 Unfall- und Brandverhütung	51
1.1 Stationskellner	22	1.1 Unfallverhütung	51
1.2 Chef de Rang (mit oder ohne Inkasso)	22	1.2 Brandverhütung	52
1.3 Französische Serviceorganisation (Chef-de-Rang-System)	22	1.3 Sicherheitsbestimmungen	53
1.4 Amerikanische Serviceorganisation	24	1.4 Das richtige Verhalten im Notfall	54
2 Servicearten	25	2 Hygiene	56
2.1 Tellerservice (Amerikanischer Service)	25	2.1 Betriebshygiene	56
2.2 Plattenservice (Silver Service)	25	2.2 Persönliche Hygiene	56
2.3 Französischer Service (Vorlege-Service)	26	2.3 Lebensmittelhygiene/Produktionshygiene	56
2.4 Guéridon-Service (Englischer Service)	26	3 Abfallbewirtschaftung	58
2.5 Voiture-Service	28		
2.6 Buffet-Service/Selbstbedienung (Self-Service)	28	<b>Vor dem Service</b>	59
3 Serviceabläufe	29	1 Inventar und Servicegegenstände	60
3.1 Table-d'hôte-Service	29	1.1 Tische und Stühle	60
3.2 À-part-Service	29	1.2 Tischwäsche	61
3.3 À-la-carte-Service	29	1.3 Porzellan- und Steingutgeschirr	64
3.4 Traiteur-/Catering-Service (Hauslieferung)	29	1.4 Besteck	67
3.5 Bankett-Service	30	1.5 Gläser	71
3.6 Etagenservice (Roomservice)	30	1.6 Sonstige Servicegegenstände	76
		2 Mise en Place	79
<b>Betriebsorganisation</b>	32	2.1 Mise-en-Place-Arbeiten im Office	79
1 Organisation eines Gastronomiebetriebes	33	2.2 Mise-en-Place-Arbeiten im und am Küchenpass	79
1.1 Management-Systeme	33	2.3 Mise-en-Place-Arbeiten im Restaurant	80
1.2 Aufgaben der Mitarbeiter	34	3 Tischkultur und Tischoptik	81
2 Gäste- und Wirtschaftsräume	39	4 Tischdecken	82
2.1 Gästeräume	39		
2.2 Wirtschaftsräume	40	<b>Bonieren, Abrechnungs- und Kontrollsysteme</b>	93
		1 Bonieren	94
		2 Abrechnungs- und Kontrollsysteme	96

3	Gästerechnung	98		
3.1	Allgemeine Richtlinien für Rechnungen und Quittungen	98		
3.2	Inkasso	99		
3.3	Tagesabschluss	101		
	<b>Praktische Grundsätze im Service</b>	102		
1	Das Einmaleins des Servierens	103		
2	Das Decken und Servieren der einzelnen Gerichte	105		
3	Grundlegende Tragetechniken	108		
	<b>Der Umgang mit dem Gast</b>	113		
1	Gastlichkeit – die Sprache des Gastes	114		
2	Unsere Gäste	116		
3	Ess- und Trinkgewohnheiten internationaler Gäste	119		
4	Von der Reservierung bis zur Verabschiedung	121		
4.1	Reservierung	121		
4.2	Begrüssung des Gastes	122		
4.3	Platzierung des Gastes	123		
4.4	Präsentation der Speise-, Getränke- und Weinkarten	123		
4.5	Aufnahme der Bestellung	125		
4.6	Service	126		
4.7	Präsentieren und Kassieren der Rechnung	127		
4.8	Verabschiedung des Gastes	127		
5	Richtiges Verhalten bei Reklamationen	128		
6	Verkaufsfördernde Massnahmen	129		
	<b>Getränkesservice</b>	131		
1	Die ideale Trinktemperatur	132		
2	Service von Aperitif und Digestif	134		
3	Ausschank und Service von offenen Getränken	136		
4	Service von Getränken in Flaschen	138		
4.1	Ablauf des Getränkesservice	138		
4.2	Flaschenweinservice	138		
5	Service von Heissgetränken	149		
	<b>Der Service der Mahlzeiten im Tagesablauf</b>			152
1	Von Frühstück bis Brunch			153
1.1	Die Bedeutung des Frühstücks			153
1.2	Angebotsformen des Frühstücks			154
1.3	Frühstücksarten			154
1.4	Die Vormittagspause – Znüni			162
1.5	Der Brunch			162
2	Das Mittagessen			163
3	Zwischen- und Spätmahlzeiten			163
3.1	Die Nachmittagspause – Zvieri			163
3.2	Die Kaffeepause			163
3.3	Der Afternoon Tea			164
3.4	Das Abendessen			164
3.5	Das Souper			164
4	Vor Servicebeginn			165
4.1	Checkliste vor Servicebeginn			165
4.2	Servicebesprechung (tägliches Servicemeeting oder Briefing)			166
4.3	Serviceablauf im Restaurant (Mittag/Abend)			167
	<b>Die Organisation von Veranstaltungen</b>			172
1	Management und Organisation			173
1.1	Management			173
1.2	Planung und Organisation			174
2	Angebotsformen			178
2.1	Bankett			178
2.2	Buffet			183
2.3	Cocktailparty, Stehempfang, Flying Buffet			186
2.4	Barbecue (Grillparty)			186
2.5	Konferenzen, Seminare und Tagungen			187
2.6	Outside-Catering			189
3	Tipps zur Dekoration			191
	<b>Angebote und Karten</b>			193
1	Menüerstellung und Menüarten			194
1.1	Grundsätze zum Erstellen von Menüs			194
1.2	Menüarten			195
1.3	Menüs mit Berücksichtigung verschiedener Kostformen			196
2	Gestaltung von Speisen-, Menü- und Getränkekarten			197
2.1	Darstellung von Speisekarten			197

2.2	Gestaltung von Menükarten	200		
2.3	Gestaltung von Getränkearten	201		
<b>II</b>	<b>Kommunikation</b>	205		
	<b>Grundlagen der Kommunikation</b>	206		
1	Einleitung	207		
2	Wie kommunizieren wir?	208		
2.1	Drei wesentliche Kommunikationsaspekte nach Paul Watzlawick	208		
2.2	Das Kommunikationsdreieck	209		
2.3	Die Vielseitigkeit einer Nachricht	211		
2.4	Einweg- und Zweiwegkommunikation	212		
2.5	Direkte und indirekte Kommunikation	213		
2.6	Kommunikation auf unterschiedlichen Ebenen	213		
3	Die Distanzzonen	214		
4	Die Gesprächskultur	215		
	<b>Die Macht der Sprache</b>	217		
1	Das gesprochene Wort	218		
2	Wie kann die verbale Kommunikation verbessert werden?	219		
2.1	Verständlichkeit	219		
2.2	Fragen	220		
2.3	Zuhörerorientiert formulieren	224		
	<b>Die Macht der Körpersprache</b>	226		
1	Nonverbale Botschaften	227		
2	Die Mimik	228		
2.1	Die Augen – das Hauptaugenmerk	228		
2.2	Die persönliche Erscheinung	228		
3	Die Gestik	229		
4	Die Körperhaltung	230		
5	Der Händedruck	231		
	<b>Grundlagen der Rhetorik</b>	232		
1	Öffentliche Auftritte	233		
2	Die Rede	233		
3	Die Atmung	234		
4	Das Lampenfieber	235		
	<b>Arbeiten im Team</b>	238		
1	Teamorientierung	239		
2	Was ist Teamarbeit?	239		
3	Wie entwickeln sich Teams?	240		
4	Welche Rollen gibt es im Team?	242		
5	Besprechungen in Teams	243		
	<b>Herausforderungen in Teams</b>	246		
1	Wie konfliktfähig bin ich?	247		
2	Ein Konflikt als Chance	247		
3	Häufige Konfliktfaktoren	248		
4	Umgang mit Konflikten	249		
4.1	Konflikte vermeiden	249		
4.2	Konflikte ignorieren	251		
4.3	Konflikten konstruktiv begegnen	251		
5	Mobbing, Bossing und Stalking	254		
5.1	Mobbing	254		
5.2	Bossing	255		
5.3	Stalking	256		
	<b>Mein persönlicher Knigge – Business Behaviour</b>	257		
1	Kleidung	258		
2	Pünktlichkeit	259		
3	Grüssen und Begrüssen	260		
4	Eine Vertrauensbasis schaffen	262		
5	Die Kunst des Small Talks	263		
	<b>Der Wow-Effekt</b>	266		
1	Von der Gästezufriedenheit zur Gästebegeisterung	267		
1.1	Die Kunst der Gästezufriedenheit	267		
1.2	Wie entsteht Gäste(un)zufriedenheit?	267		
1.3	Pyramide der Gästeempfindungen	270		
2	Verkaufen lernen	271		
2.1	Persönliche Voraussetzung	271		
2.2	Meine Verkaufspersönlichkeit im Zentrum	273		
2.3	Die Verkaufsphasen	275		

<b>Beschwerden als Chance zur Gästebegeisterung</b>	280	<b>Lernen – ein spannender Teil des Lebens</b>	298
1 Beschwerden als Chance erkennen	281	1 Ein Leben lang lernen	299
2 Richtiger Umgang mit Beschwerden	281	2 Ein Leben lang neugierig sein	299
2.1 Klassische Vorurteile zu Beschwerden	281	3 Unser Gehirn	300
2.2 Umgang mit Beschwerden	283	3.1 Aufbau unseres Gehirns	301
2.3 Zufriedenheitsmanagement	284	3.2 Die linke und rechte Gehirnhälfte	302
2.4 Beschwerdemanagement	284	4 Richtiges Lernen	303
<b>Gästebedürfnisse</b>	286	4.1 Die Lerntypen	303
1 Zielgruppen	287	4.2 Effektiv und effizient lernen	305
1.1 Was sind Zielgruppen?	287	4.3 Zwölf Schritte zum Lernerfolg	306
1.2 Der Gästekreis und seine speziellen Zielgruppen	288	Stichwortverzeichnis	308
2 Andere Länder, andere Sitten	289	Literaturverzeichnis	
Umgang mit anderen Kulturkreisen	289	Danksagung	
		Bildnachweis	

# Die Organisation von Veranstaltungen



Für einen gastronomischen Betrieb ist es eine besondere Aufgabe und Auszeichnung, jegliche Art von Veranstaltung ausrichten zu dürfen. Gleichzeitig ist damit viel Arbeit verbunden.

Um eine Veranstaltung optimal organisieren und durchführen zu können, sind präzise und klare Informationen notwendig. Im Gespräch mit dem Besteller werden die Details besprochen und in einem Veranstaltungsformular festgehalten. In Grossbetrieben ist dafür das Salesbüro (Bankettbüro) oder die F-&-B-Abteilung zuständig, in Kleinbetrieben der Besitzer oder der Restaurantleiter.



Erinnern Sie sich noch?  
Was bedeutet die Abkürzung  
**F & B?**



## Meine Ziele

Nach Bearbeitung dieses Kapitels kann ich

- die Aufgaben von Restaurantmitarbeitern bei verschiedenen Anlassarten nennen und die Umsetzung im Team beschreiben;
- die Wichtigkeit einer Checkliste beim Outside-Catering begründen;
- die Bedeutung der Einsatzplanung erläutern;
- Kriterien der Warenbewirtschaftung und Beschaffung erklären;
- die Bedeutung und die Ziele einer Inventur begründen;
- unterschiedliche Serviceprozesse bei Veranstaltungen mit Vor- und Nachteilen erläutern;
- Dokumente und Kommunikationsmittel, die bei der Planung und Durchführung eingesetzt werden, beschreiben und erklären;
- verschiedene Tischformen für entsprechende Anlässe bestimmen;
- Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Tischformen für Gäste beschreiben und verschiedene Dekorationsmöglichkeiten aufzeigen.

# 1 Management und Organisation

Veranstaltung ist nicht gleich Veranstaltung. Ich habe gehört, dass für grössere Veranstaltungen, wie beispielsweise ein Bankett, ein sogenanntes Functionsheet erstellt wird. Aber was ist das und wozu braucht man es?



## 1.1 Management

Das Management organisiert den Ablauf von Banketten, Buffets und Konferenzen, Seminaren etc. im Betrieb (**Inside-Catering**) sowie ausser Haus (**Outside-Catering**). Gut organisierte Veranstaltungen tragen wesentlich zum finanziellen Erfolg und zum guten Ruf eines Betriebes bei.

Erfolgreich durchgeführte Veranstaltungen können das Betriebsergebnis folgendermassen verbessern:

- Höhere Auslastung der Zimmer
- Höherer Pro-Kopf-Umsatz als bei ausschliesslicher Restaurantkonsumation
- Effizienterer Wareneinsatz durch gezielten Einkauf
- Bessere Auslastung der Mitarbeiter
- Planung und Durchführung werden bei festgesetzter Personenanzahl erleichtert.
- Möglichkeit von Wiederholungsgeschäften in den Bereichen Bankett, Outside-Catering, Restaurant, Zimmerbuchungen etc.

### Arten von Veranstaltungen

Veranstaltungen können aus verschiedenen Anlässen durchgeführt werden:



Können Sie Ihren Kollegen erklären, was ein Functionsheet ist und wozu man es braucht?



Das Management kalkuliert und überwacht die laufenden Betriebskosten (Personalkosten, Warenkosten).



Welche Arten von Veranstaltungen finden in Ihrem Betrieb statt? Wer ist für die Organisation zuständig? Tauschen Sie Ihre Erfahrungen in der Gruppe aus.

**Charitys** = Wohltätigkeitsveranstaltungen in gesellschaftlich gehobenem Rahmen.

**Incentives** = geplante Motivationsveranstaltungen für Mitarbeiter oder Kunden.

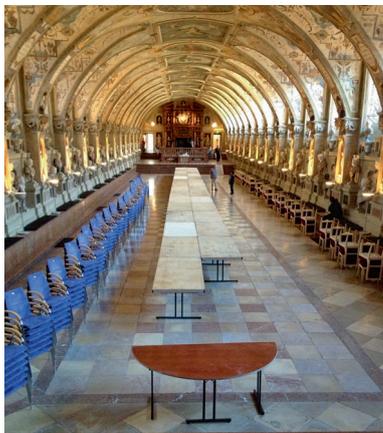
Charitys  schärities  
Incentives  insentifs

## 1.2 Planung und Organisation

Die für die Planung und Organisation verantwortlichen Mitarbeiter sollen über Organisationstalent und Führungseigenschaften verfügen. Sie müssen in der Lage sein, einen reibungslosen Ablauf einer Veranstaltung zu gewährleisten. Das bedeutet, dass Gastgeber und Bankettleitung sehr eng zusammenarbeiten müssen.

### Mitarbeiter einer Bankettabteilung

In Grossbetrieben sind die Mitarbeiter der Cateringabteilung für die Planung, Organisation und Durchführung einer Veranstaltung verantwortlich. Auch besteht die Möglichkeit, auf einen Teilzeitmitarbeiter-Pool zurückzugreifen. Klein- und Mittelbetriebe haben es hier schwerer. Sie müssen mit den vorhandenen Mitarbeitern auskommen bzw. Aushilfen von aussen einstellen.



In grossen Häusern ist die Setup-Brigade für das Stellen der Tischformen bzw. die Bestuhlung zuständig.



### Organigramm einer Bankett- und Cateringabteilung in Grossbetrieben



Dieses Aufgebot an Mitarbeitern ist eher selten anzutreffen. Meist setzt sich eine Bankettabteilung im Servicebereich aus folgenden Personen zusammen:

- Bankettleiter
- Bankettserviceleiter (Bankettoberkellner) oder Chef de Service
- Bankettrestaurantmitarbeiter (Bankettkellner)

## Verkauf von Veranstaltungen

Die Basis für den Verkauf einer Veranstaltung ist das Verkaufsgespräch. Die Mitarbeiter im Verkauf müssen über das nötige Wissen und geeignete Verkaufsunterlagen (Veranstaltungs-, Bankett-, Seminarmappen) verfügen. Diese sollten ordentlich, übersichtlich, fehlerfrei und aktuell sein.

### Verkaufsunterlagen

Die Verkaufsunterlagen sollten Folgendes enthalten:

- Eine Visitenkarte der Ansprechpartner im Hotel
- Eine kurze allgemeine Information über das Hotel und die Bankettabteilung, möglichst mit Fotos von gedeckten Tafeln, Gästezimmern etc.
- Raumpläne
- Visualisierungen, z. B. mögliche Tisch-, Stuhl- und Buffetstellung
- Speisen-, Menü- und Buffetangebote, eventuell Kompositionstabellen
- Arrangements, z. B. für Seminare
- Getränkeangebote
- Dekorationsmöglichkeiten
- Technikangebote und Sonstiges, z. B. Musik
- Zimmerarrangements
- Angebote für Rahmenprogramme
- Anreiseskizze
- Preise, Vertragsbedingungen, Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)
- Functionsheet, damit der Gast sieht, welche Informationen benötigt werden

### Angebotserstellung

Bei der Angebotserstellung sind folgende Punkte zu berücksichtigen:

- Tageszeit
- Anlass (Anlassart)
- Gästeanzahl
- Alter der Gäste
- Zur Verfügung stehender Betrag pro Gast
- Eventuelle Sonderwünsche
- Übernachtung (Zimmerbedarf)
- Dauer der Veranstaltung

#### Was tun bei Rückfragen?

Für eventuelle Rückfragen empfiehlt es sich, die Kontaktdaten des Auftraggebers – Name, Adresse, Telefonnummer, Mobilnummer, Faxnummer, E-Mail – zu notieren.



Nach jeder Veranstaltung sollte man sich schriftlich oder zumindest telefonisch beim Veranstalter oder beim Gastgeber erkundigen, ob die Veranstaltung erfolgreich verlaufen ist oder ob es Beschwerden und Anregungen gibt.

#### Das richtige Mass!

Zu kleine Räumlichkeiten schaffen eine gedrängte Atmosphäre, die Gäste sitzen eng und guter Service wird dadurch erschwert, oft auch unmöglich gemacht. Zu große Räumlichkeiten hingegen vermitteln den Eindruck, dass die Veranstaltung nicht gut besucht ist. Die Gäste fühlen sich verloren und der Raum wirkt ungemütlich.

«Waren Sie und Ihre Gäste mit unserem Service zufrieden?»



«Haben Sie Anregungen oder Ideen, wie wir unsere Dienstleistungen verbessern können?»

## Verkauf von Veranstaltungen via Internet

Eines der wichtigsten Verkaufsinstrumente im heutigen Veranstaltungswesen ist die Website des Betriebes. Sie muss stets gewartet werden und auf aktuellem Stand sein. Auf der Website finden Interessenten dieselben Informationen wie in der gedruckten Version der Bankettmappe. Ein Link führt zu einem Anfrageformular für Online-Bankettaumbuchungen. **Online-Anfragen sollten immer innert 24 Stunden beantwortet werden.**

Für Hotels und Cateringanbieter sind diese digitalen Hilfen sowohl eine finanzielle als auch zeitliche Entlastung, da sich der Gast bereits vor der ersten Kontaktaufnahme informieren und anschliessend gezielte Fragen stellen kann.

### Reservierungsformular

Bestellung: ..... Datum: .....

Telefonisch ..... Brief/Fax/Mail ..... Persönlich .....

Veranstalter .....

Name: .....

Adresse: .....

Telefon: .....

E-Mail: .....

Kontaktperson: .....

Art der Veranstaltung: .....

Anzahl der Personen: ..... Raum: .....

Datum der Veranstaltung: ..... Zeit: von ..... bis .....

Garantie: ..... Buchung: .....

Definitiv ..... Provisorisch .....

Definitive Meldung bis: ..... Preis pro Person: .....

Raummiete: ..... Rechnung an: .....

Gebucht von: .....

### Probeessen

Dieses kann auf Wunsch des Auftraggebers oder auf Einladung des Betriebes erfolgen. Dabei werden die Gerichte und die passenden Getränke besprochen und ausgewählt oder Alternativen zu standardisierten Menüvorschlägen ausgehandelt.

### Functionsheet

Sämtliche Reservierungen einer Veranstaltung müssen zentral von einer Person durchgeführt werden. Alle Details, die zwischen dem Auftraggeber und der Bankettabteilung besprochen wurden, werden schriftlich in einem **Veranstaltungsauftrag (Functionsheet)** festgehalten. Das Functionsheet kann jederzeit erweitert werden.

Eine Kopie dieses Functionsheets geht an alle betroffenen Abteilungen: Veranstaltungsort, z. B. Restaurant/Bankettabteilung, Küche, Lager/Einkauf, Wäscherei/ Housekeeping, Garderobe, Frontoffice/Concierge, Direktion/F-&-B-Manager, Buchhaltung, Stewarding und Haustechnik.



Eine Kopie dieses Functionsheets geht an die Küche.

**Functionsheet**

1. Art der Veranstaltung/Raum: .....

2. Datum: .....

3. Zeit: .....

4. Personenanzahl (Pax): .....

5. Name des Auftraggebers, Firma, Rechnung ergeht an: .....

Adresse: .....

Telefon/Fax: .....

E-Mail: .....

6. Bestellung:

Menü/Speisen: .....	Getränke: .....
.....	.....
.....	.....

Serviceart: .....

Sonstiges: .....

.....

7. Preis pro Person: .....

8. Raummiete: .....

9. Sonderwünsche: .....

.....

a) Dekoration: .....

.....

b) Tischform: .....

.....

c) Sitzplan/Tischkarten: .....

.....

d) Musik: .....

.....

e) Aperitifs: .....

.....

Digestifs: .....

.....

f) Technische Einrichtungen: .....

.....

10. Veranstaltungsablauf (Begrüßung, Reden, Pausen): .....

.....

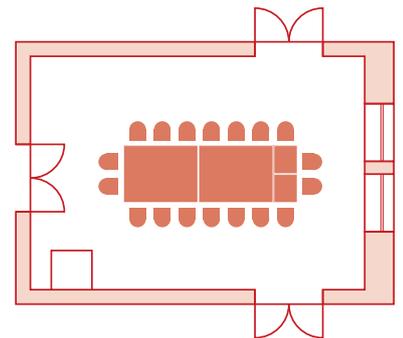
Unterschrift der Bestellerin/des Bestellers: Für den Betrieb: .....

.....

Ergeht an:

a) Küche: .....	.....
b) Lager/Einkauf: .....	.....
c) Restaurant/Bankettabteilung: .....	.....
d) Stewarding: .....	.....
e) Wäscherei/Housekeeping: .....	.....
f) Frontoffice/Conciierge: .....	.....
g) Personalabteilung: .....	.....
h) Sales Office: .....	.....
i) Direktion/F-&-B-Manager: .....	.....

**Pax = Persons approximately,** auf Deutsch: die «ungefähr» zu erwartende Personenanzahl.



Tischform



Zur technische Einrichtung zählen Tonanlage, Musikanlage, Beamer, Videowall, DVD-Player etc.



Gibt es in Ihrem Betrieb ein eigenes Inventar für Veranstaltungen wie beispielsweise ein Bankett? Tauschen Sie Ihre Erfahrungen in der Gruppe aus.

## 2 Angebotsformen



In unserem Betrieb werden die unterschiedlichsten Veranstaltungen abgehalten – von Geburtstagsfeiern über Hochzeiten bis zu Firmenveranstaltungen und Seminaren. Mein Chef hat mir gesagt, dass gerade die Seminare ausserhalb der Saisonzeit für den Betrieb so wichtig sind, weil dadurch der Umsatz stabil bleibt.

### 2.1 Bankett

Ein Bankett ist die aufwendigste Form einer Veranstaltung. Neben den geeigneten Räumen und den zusätzlichen Mitarbeitern benötigt der Betrieb ein eigenes Inventar, da der normale Betriebsablauf durch die Veranstaltung nicht gestört werden darf. So müssen vor allem zusätzliche Tische und Tischtücher, Gläser, Teller sowie Bestecke und Tischdekorationen vorhanden sein. Daneben benötigt man Nebenküchen, eigene Garderoben, Toiletten, Umkleieräume für Musiker etc.

#### Tischformen und Sitzordnung

Bankettische lassen sich zu verschiedensten Formen zusammenstellen.

- Beim Stellen der Tische ist der Platzbedarf für Servicewege, Ein-, Aus- und Notausgänge sowie für ein Rahmenprogramm zu berücksichtigen.
- Die Form des Tisches richtet sich nach der Personenanzahl, dem Anlass und den Raumverhältnissen sowie den Wünschen der Gäste.
- Der Platzbedarf an einem Festtisch beträgt ca. 80 cm bis 90 cm pro Gast.



Für grosse Veranstaltungen werden meist runde Tische für acht bis zwölf Personen verwendet.

#### Tischformen

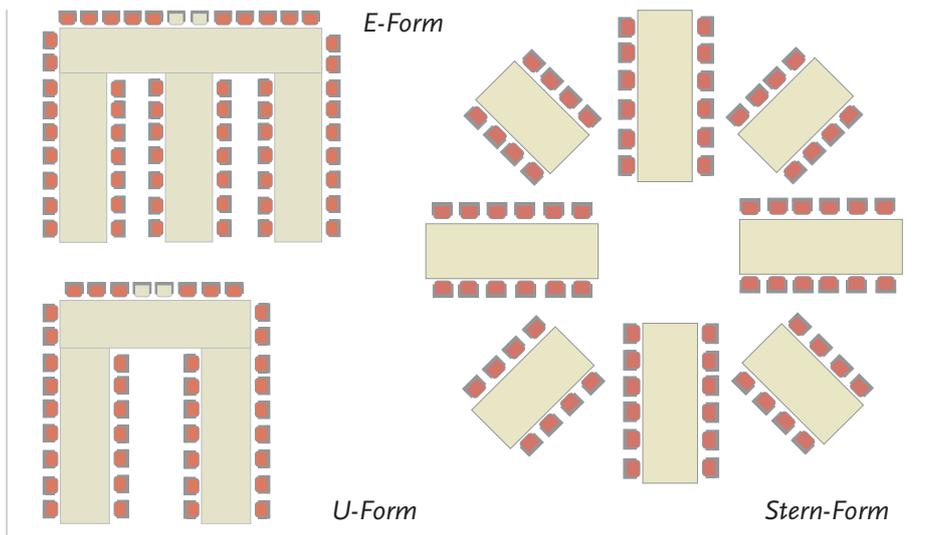
**Kammform:** Eine Tischform mit mehr als drei Reihen. Der Tisch sollte nach Möglichkeit eine ungerade Anzahl an Reihen aufweisen.

**T-Form**

**Tafel (mit oder ohne möglichen Abrundungen):** Es ist auf die Proportion (Länge zu Breite) zu achten. Dies ist die für den Service vorteilhafteste Form.

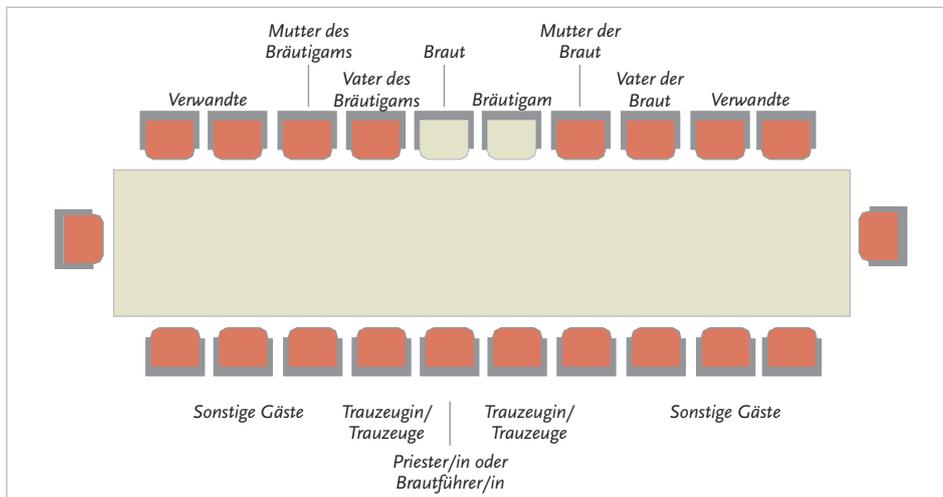
**Blocktafel:** Bei einem Block können ein oder zwei Personen an der Stirnseite platziert werden.

**Fischgrat**



Berechnen Sie mit den bereits Ihnen bekannten Massen eine Mindestgröße der benötigten Banketträume.

### Beispiel eines Sitzplanes für eine Hochzeit



### Vorbereitungsarbeiten

- Das Inventar unter Einbeziehung der Stewarding- und Housekeeping-Abteilung bereitstellen
- Technische Einrichtungen installieren
- Die Tische stellen
- Moltons, Tischtücher auflegen
- Die Stühle ausrichten
- Platz für Reservegedecke frei halten
- Bei Kopfgedecken die links und rechts platzierten Gedecke in Richtung Tafelmitte einrücken, um ein korrektes Eindecken der Gläser zu ermöglichen
- Die Platzteller einstellen oder Gästeservietten auflegen
- Die Stühle vom Tisch wegziehen, um das Aufdecken zu erleichtern
- Die Besteckteile von innen nach aussen auflegen
- Die Brotteller einsetzen und die Buttermesser auflegen
- Die Gläser eindecken
- Die Tischdekoration platzieren, eventuell auch Menagen
- Die Menükarten aufstellen oder auflegen, eventuell auch Tischkärtchen
- Die gedeckten Tische abschliessend kontrollieren
- Die Stühle ausrichten
- Den Raum und die technischen Anlagen überprüfen
- Den Sitzplan im Eingangsbereich bzw. Foyer aufstellen



Welche Abteilung ist wofür zuständig?

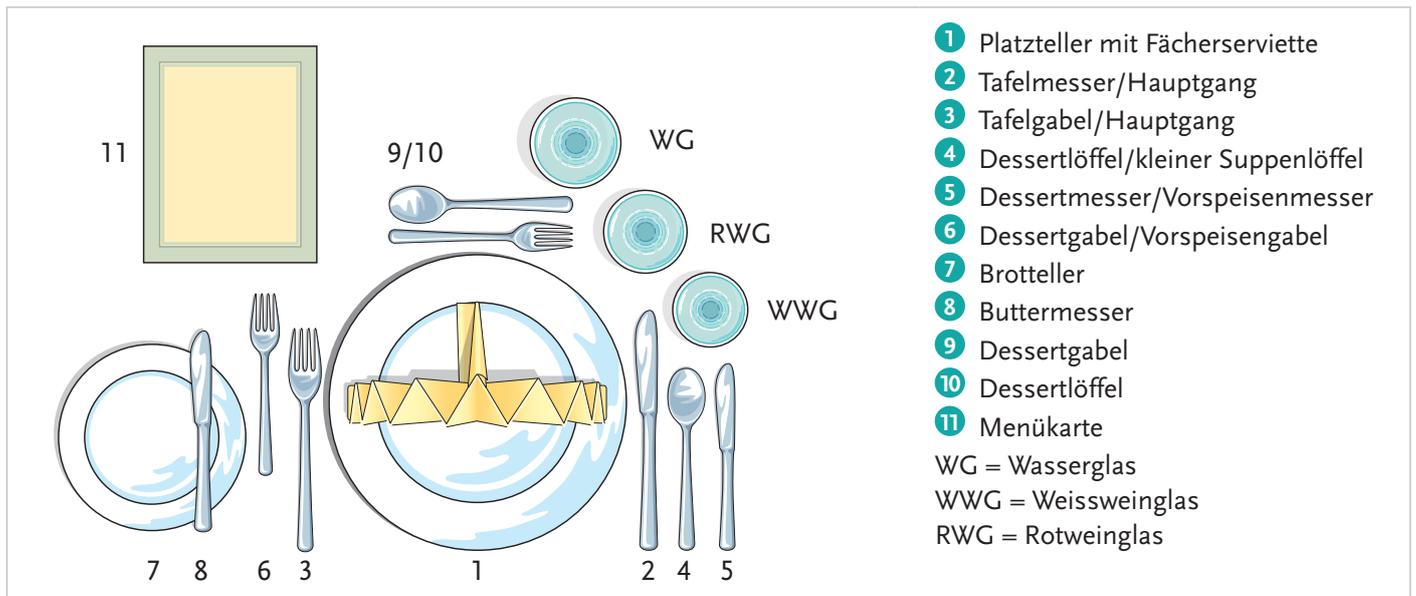
Stewarding-Abteilung:

Housekeeping-Abteilung:



In manchen Betrieben tragen die Mitarbeiter beim Aufdecken weisse Baumwollhandschuhe.

## Beispiel eines Bankettgedecks



### Vorbereitungsarbeiten im Office

- Eine Kopie des Functionsheets beim Buffet und oder Pass anbringen
- Die Getränke kühl stellen
- Rotweine zeitgerecht öffnen und degustieren, falls erforderlich, belüften
- Teller, Tassen, Platten, Légumier sowie Saucieren nach Bedarf im Rechaud vorwärmen
- Diverse Unterteller für das Suppen- und Butterservice sowie für Légumier und Saucieren vorbereiten
- Brotkörbe mit Stoffservietten bereitstellen
- Vorlegebesteck und Saucenlöffel vorbereiten
- Die Kaffee-Mise-en-Place herrichten
- Aperitifs und Digestifs vorbereiten
- Serviceplateaus bzw. Tablettts vorbereiten
- Reservegläser und Reservebesteck bereithalten

### Mitarbeiter-Einsatzplanung

Bereits bei der Planung ist vom Bankettmanager die Anzahl der benötigten Restaurantmitarbeiter zu berücksichtigen. Eine flexible Diensterteilung der hausinternen Mitarbeiter hilft, die Kosten für zusätzliche Aushilfskräfte zu reduzieren. Auch die Serviceart ist in die Überlegungen mit einzubeziehen. Sie entscheidet über die Grösse der Servicebrigade.



#### WissensPlus

Aus wirtschaftlichen Gründen sollte man sich vor dem Öffnen der Flaschen überlegen, wie viele Getränke für die Veranstaltung in etwa benötigt werden, um ein Entsorgen von vollen und halbvollen Flaschen zu vermeiden.

#### Als Faustregel für den Getränkekonsum eines Gastes gilt:

- 0,3 l Bier
- 0,3 l Wein
- 0,5 l Wasser

## Servicebesprechung

Vor dem Eintreffen der Gäste versammelt der Bankettleiter die Restaurantmitarbeiter und bespricht mit ihnen die Details der Veranstaltung und den Veranstaltungsablauf:

- Einteilung der Stationen
- Festlegung der Gehrichtung
- Sonderwünsche des Veranstalters (z. B. Rede nach dem Hauptgericht)
- Rahmenprogramm (z. B. künstlerische Darbietungen)
- Detaillierte Erklärung der Speisen- und Getränkefolge
- Eventuell Einmarschprobe



## Service und Serviceablauf

Der Bankettservice kann auf verschiedene Arten durchgeführt werden:

- Tellerservice (häufig)
- Plattenservice (selten)
- Darbierte-Service/Französischer Service (meist nur bei Staatsbanketten)
- Kombination aus Tellerservice und Plattenservice (Beilagen oder Nachservice)

## Besondere Merkmale des Bankettservice

- Gemeinsamer Einmarsch aller Restaurantmitarbeiter
- Gemeinsamer Servicebeginn auf ein Zeichen (Kopfnicken) des Bankettleiters hin, wenn die Mitarbeiter ihre Stationen erreicht haben
- Gemeinsames Servieren und gemeinsames Verlassen des Raumes

## Serviceablauf

Nachfolgend finden Sie den chronologischen Serviceablauf eines Festessens mit vier Gängen, bestehend aus kalter Vorspeise, Suppe, Hauptspeise und Dessert. Es werden Aperitif, Weiss- und Rotwein sowie Süsswein oder Champagner gereicht. Zum Kaffee wird ein Digestif angeboten.



Der Sitz-Tisch-Orientierungsplan wird oft auf einem Flipchart präsentiert.

### Das berühmteste Bankett der Welt

Es findet jedes Jahr anlässlich der Nobelpreisverleihung in Stockholm statt. Über 1000 Menschen nehmen am Bankett teil. Das Menü wird bis zuletzt geheim gehalten. Die Bewirtung der Gäste führen mehrere hundert Mitarbeiter durch, die den Durchlauf bereits lange vorher geprobt haben.



Servicearten, siehe S. 25 ff.

**Tipp**

Fragen Sie die Gäste, ob Sie das Glas schon abräumen dürfen, falls sich noch Wein in den Gläsern befindet.



Das Dessertbesteck herunterziehen

- 1 Die Gäste empfangen und begrüßen
- 2 Eventuell beim Ablegen der Garderobe behilflich sein
- 3 Die Aperitifs servieren
- 4 Eventuell Appetithappen anbieten
- 5 Sitzplan, Gästeliste oder Tischorientierungsplan bereitlegen
- 6 Die Kerzen anzünden, z. B. bei Abendveranstaltungen
- 7 Butter und Brot einstellen
- 8 Die Gäste platzieren
- 9 Mineralwasser servieren
- 10 Weisswein servieren
- 11 Aperitifgläser, die zum Tisch mitgenommen wurden, abräumen
- 12 Kalte Vorspeisen servieren
- 13 Butter und Brot nachservieren
- 14 Weisswein und Mineralwasser nachschenken
- 15 Vorspeiseteller abräumen
- 16 Die Suppe servieren
- 17 Suppenteller oder -tassen abräumen
- 18 Rotwein servieren
- 19 Weissweingläser abräumen
- 20 Unbenützte Gedecke entfernen. Diese können auch schon beim Abräumen der einzelnen Gänge entfernt werden.
- 21 Den Hauptgang einsetzen (Tellerservice) oder vorlegen
- 22 Rotwein nachschenken
- 23 Das Hauptgericht (nur beim Passieren; vor allem Beilagen und Saucen) nachservieren
- 24 Hauptgang- und Brotteller abräumen (Brotteller eventuell mit einem Plateau)
- 25 Die Platzteller entfernen. In manchen Ländern werden sie erst nach dem letzten Gang oder bereits vor dem Hauptgang abgeräumt.
- 26 Menagen entfernen
- 27 Tische reinigen, gleichzeitig das Dessertbesteck herunterziehen
- 28 Süsswein oder Champagner servieren (Gläser oder eingeschenkte Gläser einsetzen)
- 29 Eventuell Rotweingläser abräumen
- 30 Die Desserts servieren
- 31 Dessertteller abräumen
- 32 Kaffee und Digestif servieren
- 33 Kaffeetassen, Crémier, Zucker und Digestifgläser abräumen
- 34 Gästeservietten entfernen
- 35 Rotwein und Mineralwasser nachschenken
- 36 Die Gäste bis zum Verabschieden ständig betreuen



Haben Sie schon Banketterfahrung? Für welche Aufgaben waren Sie zuständig?

Tauschen Sie Ihre Erfahrungen in der Gruppe aus.



**WissensPlus**

Abhängig von der Dauer der Veranstaltung oder des Banketts bleiben die Rotweingläser bis zum Ende stehen. Die Süsswein- oder Champagnergläser hingegen werden abgeräumt. Bei nicht ganz leeren Gläsern empfiehlt es sich, den Gast zu fragen:

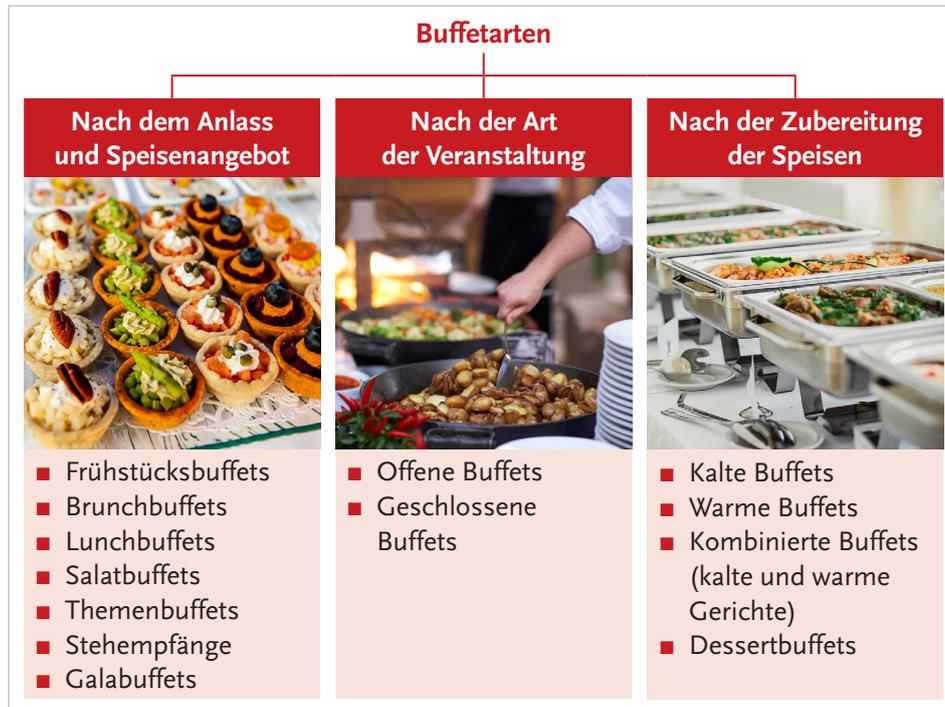


«Bleiben Sie noch beim Süsswein oder darf ich das Glas schon abräumen?»

## 2.2 Buffet

Buffets erfreuen sich in allen Betriebsformen und Ländern grosser Beliebtheit. Die Gäste schätzen mehr denn je die grosse Auswahl an Gerichten und die meist lockere Atmosphäre.

Mit einem Buffet kann der Betrieb seine Vielseitigkeit und Leistungsfähigkeit unter Beweis stellen. Ausserdem kann in kurzer Zeit eine relativ grosse Anzahl von Gästen bewirtet werden.



### Offene Buffets

Lädt der Betrieb selbst z. B. zum Brunch, Mittagessen, Fischschmaus oder zu einer Ballveranstaltung ein, ist ein offenes Buffet ideal.

Bei einem offenen Buffet

- bedienen sich die Gäste selbst oder die Restaurantmitarbeiter sind dabei behilflich;
- werden oft Köche zum Anrichten der Speisen, aber auch zum Zubereiten von À-la-carte-Gerichten am Buffet eingesetzt;
- sind die Speisen portioniert;
- bezahlt der Gast entweder einen Pauschalpreis zuzüglich seiner Getränkekonsumation und kann sich am Buffet beliebig oft Speisen nachholen (**à discrétion**) oder er zahlt pro Portion.

### Geschlossene Buffets

Bei einer geschlossenen Veranstaltung wird das Buffet nach den Wünschen des Gastgebers und der Anzahl der Gäste organisiert und die Kosten werden dem Gastgeber in Rechnung gestellt.



Buffets bieten eine gute Möglichkeit, Hotel- oder Feriengästen regionale Spezialitäten und Traditionen näherzubringen.

Erstellen Sie ein entsprechendes Buffetangebot.

### Live cooking stations

Im Trend und sehr beliebt sind sogenannte «live cooking stations», wo vor den Gästen Speisen gefertigt, Austern frisch geöffnet oder Parma-Schinken aufgeschnitten wird.



Bei offenen Buffets richten oftmals auch die Köche die Speisen an oder bereiten À-la-carte-Gerichte zu.

**À discrétion** = die Gäste können sich zu einem festen Preis so oft bedienen, wie sie möchten.



Optisch ansprechend wirken in halbrunder Form aneinandergestellte Buffettische.

## Stellen der Buffettische

Die Anordnung der Buffettische richtet sich nach der Ausstattung der Räume. Oft werden Buffettische bzw. buffetartige Einrichtungen (Stufen, Kühlvittrinen) bereits bei der Planung der Räume durch Architekten berücksichtigt (meist in Ferienhotels).

Je nach den räumlichen Gegebenheiten werden die Buffettische in Block-, L- oder U-Form bzw. in halbovaler oder runder Form gestellt, wobei sich durch halbrunde oder geschwungene Formen eine bessere Optik erzielen lässt.

Nach dem Stellen der Buffettische werden die Gästetische platziert, anschliessend die Moltons, Tisch- und Buffettücher aufgelegt und die Skirtings angebracht.



### WissensPlus

#### Beachtenswertes beim Stellen der Buffettische

- Die Tische sollten gut im Blickfeld eintretender Gäste platziert werden.
- Die Tische müssen für Gäste, Restaurantmitarbeiter und Köche gut zugänglich sein und ausreichend freien Platz bieten.
- Die Mitarbeiter benötigen freie Wege zur Küche und zum Office.
- Die Raumtemperatur darf nicht zu warm sein, da manche Speisen darunter leiden. Daher auch Vorsicht bei grossen Fensterflächen (Sonneneinstrahlung).
- Bei einer grösseren Personenanzahl (ab ca. 100 Personen) sind mehrere Buffets vorteilhaft.
- Für viele Gäste, welche unter Zeitdruck stehen (Seminare etc.), sind beidseitig zugängliche Buffets sinnvoll.
- Eine optimale Beleuchtung erhöht die Attraktivität des Buffets.



Gästetisch bei einem Buffet

## Decken der Gästetische

Bei einem Buffet besteht das Gedeck auf den Gästetischen meist aus

- der Gästeserviette,
- einem Tafelmesser und einer Tafelgabel,
- einem Dessertmesser und einer Dessertgabel,
- eventuell auch einem kleinen Suppenlöffel (Dessertlöffel),
- einem Dessertlöffel und einer Dessertgabel (das Besteck für Käse befindet sich meist auf dem Buffet),
- einem Universalweinglas oder einem Rot- und Weissweinglas,
- einem Wasserglas,
- einem Brotteller mit Brot-/Buttermesser,
- eventuell einer Buffet- und Getränkekarte,
- den Menagen,
- eventuell der Tischnummer und
- der Tischdekoration.

Gelegentlich werden auch Brot und Butter sowie Mineralwasser- und Weinflaschen kurz vor Servicebeginn eingesetzt.

## Buffet-Mise-en-Place

- Die Teller werden auf dem Buffettisch oder auf einem separaten Tisch beim Buffet bereitgestellt. Teller für warme Gerichte und Suppentassen werden auf Tellerrechauds oder in Tellerspendern vorgewärmt.
- Bei Stehbuffets bzw. anderen Veranstaltungen (z. B. Bällen), bei denen keine Gästetische gedeckt sind, werden die Bestecke und Servietten auf den Buffettischen neben den Tellern platziert.
- Zum Tranchieren von grossen Fleischstücken werden Tranchierbrett, Tranchierbesteck und Wärmelampe bereitgestellt.

## Anordnung der Speisen auf dem Buffet

- Schaustücke und Dekorationselemente, z. B. Butter- oder Eisskulpturen, werden immer zuerst als Mittelpunkt platziert. Gerne wird das Buffet auf verschiedenen Ebenen aufgebaut, um die Attraktivität der angebotenen Speisen zu unterstreichen.
- Die Speisen werden in der Regel wie in einer Menüreihenfolge – kalte Vorspeisen, dazu passende Saucen, Salate, Suppen etc. – aufgebaut.
- Die Platten, Schüsseln und Saucieren werden von den Köchen mit Unterstützung der Servicebrigade kurz (max. 30 Minuten) vor dem Eintreffen der Gäste aufgestellt. Gleichzeitig werden auch die Chafingdishes befüllt.
- Nach dem Aufstellen der Platten werden Vorlegebesteck, Chafingdishbesteck, Saucenlöffel, Schöpfer und Teller von den Mitarbeitern auf dem Buffet zu rechtgelegt.
- Bei unbedienten Buffets sind Beschriftungen mit Hinweisen zu Speisenerklärung sowie Allergene eine wichtige Orientierungshilfe.

## Servicebesprechung

Sie läuft wie beim Bankett (siehe S. 182) ab.

## Serviceablauf

- 1 Die Kerzen anzünden
- 2 Die Gäste empfangen und begrüßen
- 3 Eventuell beim Ablegen der Garderobe behilflich sein
- 4 Die Aperitifs servieren
- 5 Die Gäste platzieren
- 6 Getränke servieren

Eventuelle Begrüssung und Eröffnung des Buffets durch den Gastgeber. Anschliessend begeben sich die Gäste zum Buffet.

- 7 Aperitifgläser abräumen
- 8 Leere Teller abräumen
- 9 Eventuell Besteckteile ergänzen
- 10 Gewünschte Getränke nachschenken
- 11 Speisen am Buffet ergänzen
- 12 Zwischendurch die Speisen auf den Platten und im Buffetgeschirr arrangieren
- 13 Den Gästen am Buffet behilflich sein
- 14 Tische ständig sauber halten; abgebrannte Kerzen austauschen
- 15 Menagen entfernen
- 16 Kaffee und Digestif servieren
- 17 Buffet abräumen
- 18 Die Gäste bis zum Verlassen der Veranstaltung betreuen



Die Anzahl der Teller muss mindestens doppelt so gross sein wie die Anzahl der zu erwartenden Gäste. Zusätzlich sollte man noch eine Reserve bereitstellen.

Die gesamte Buffetbetreuung ist ein Teamwork aus Küche und Service.



### Ihr Service-Plus!

Wenn Sie merken, dass ein Gast mit dem Tragen des Tellers Schwierigkeiten hat, bieten Sie ihm an, diesen an seinen Tisch zu bringen.



Flying Buffets, bei denen die Speisen in der Menüreihenfolge angeboten werden, sorgen bei Gästen immer wieder für Begeisterung.



Haben Sie auch schon voll beladene Plateaus zwischen eng stehenden Gästen hindurchjongliert? Wie ist es Ihnen dabei ergangen?

Tauschen Sie Ihre Erfahrungen in der Gruppe aus.



Spareribs werden von den Gästen oft besonders geschätzt.



Bei dieser Art von Veranstaltung bedienen sich die Gäste in der Regel selbst.

## 2.3 Cocktailparty, Stehempfang, Flying Buffet

Bei der klassischen Cocktailparty werden die Speisen und Getränke auf Platten bzw. Plateaus angeboten, wobei das Angebot immer limitiert ist. Eine kleine Bar für alle Getränke kann zusätzlich aufgebaut werden. Der Gastgeber wählt die Speisen und Getränke aus und bezahlt dafür einen Fixpreis.

Die Speisen sind mundgerecht vorbereitet (**Fingerfood**). Neben den üblichen Canapés und kleinen Häppchen werden auch warme Speisen serviert, die auf kleinen Tellern, Löffeln oder in speziellen Gläsern und Schalen angerichtet wurden. Sie werden mit kleinen Gabeln oder Kaffeelöffeln serviert. Dies wird auch als **Flying Buffet** bezeichnet.

### Flying Buffet

- Die Gäste bedienen sich, nehmen dazu eine Serviette und essen im Stehen.
- Vor allem bei Stehempfangen werden zum Essen und zum Abstellen von Gläsern und Geschirr Stehtische verwendet. Auf diesen meist runden Tischen befinden sich in der Regel Servietten, manchmal auch Besteckteile und Blumenschmuck.
- Wichtig ist, dass die Tische zwischendurch immer sauber gemacht werden.



Bei einer Cocktailparty rechnet man ca. sechs Restaurantmitarbeiter auf 100 Gäste. Die Restaurantmitarbeiter müssen die Plateaus geschickt zwischen den eng stehenden Gästen hindurchtragen.

## 2.4 Barbecue (Grillparty)

Das aus Amerika stammende Barbecue ähnelt unseren Grillpartys. Die Angebotspalette unterscheidet sich kaum, bei einem echten Barbecue wird jedoch ausschließlich über offenem Feuer gegrillt.

### Barbecue kurz & bündig

- Im Mittelpunkt eines Grillfestes steht der Grill, auf dem vor den Augen der Gäste meist ganze Fleischstücke (vom Rind, Kalb, Lamm oder Schwein) gegrillt werden. Aber auch Steaks, Fleischspiesse, Bratwürste sowie Fisch und Krustentiere werden zubereitet. Besonders beliebt sind Spareribs.
- Die Auswahl der Beilagen reicht von Salaten über Baguettes bis hin zu verschiedenen Saucen, wie z. B. speziellen Barbecuesaucen auf Senf- oder Tomatenbasis, Kartoffeln und Grillgemüse.
- Eine kleine Auswahl an erfrischenden Süssspeisen wie Fruchtsalaten, geschnittenen Früchten, Sorbets und Glacé bildet den süßen Abschluss.
- Die Gerichte sowie Hauptgangteller, Besteck und Servietten werden auf einem Buffettisch neben dem Grill aufgebaut. An Getränken werden vorwiegend Bier vom Fass und Wein ausgeschenkt.

## 2.5 Konferenzen, Seminare und Tagungen

Die Veranstaltung von Tagungen, Seminaren und dergleichen hat in den letzten Jahren einen immer höheren Stellenwert in der Hotellerie und Gastronomie eingenommen und zu einer Spezialisierung in diesem Bereich geführt.

Viele Betriebe haben erkannt, dass Veranstaltungen dieser Art unabhängig von herkömmlichen Saisonzeiten, vom Wetter etc. gefragt sind und sich daher auch in schwächeren Wochen des Jahres umsatzstabilisierend oder -steigernd auswirken können.

Veranstaltungen	Definitionen
<b>Konferenz</b>	Versammlung, um über ein bestimmtes Thema zu beraten; dazu zählen auch Sitzungen, Besprechungen und Tagungen
<b>Seminar/Schulung</b>	Weiterbildungs- oder Lehrveranstaltung mit einem kleinen, begrenzten Teilnehmerkreis
<b>Workshop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oft handelt es sich um einen Erfahrungsaustausch der Teilnehmer zu einem bestimmten Thema.</li> <li>■ Ein Moderator übernimmt als Experte für Besprechungsmethodik und Gruppendynamik die Leitung.</li> </ul>
<b>Symposium</b>	Wissenschaftliche Tagung, bei der bestimmte Themen in Vorträgen und Diskussionen erörtert werden
<b>Präsentation</b>	Vorstellen eines Produktes, einer Institution, eines Programmes – oft in Verbindung mit einer Tagung
<b>Vortrag (Referat)</b>	Mündliche Abhandlung über ein bestimmtes Thema
<b>Podiumsdiskussion</b>	Ein Moderator lenkt die Diskussion.
<b>Incentive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Geplante Motivationsveranstaltung für Mitarbeiter oder Kunden, um bestimmte Unternehmensziele besser zu erreichen</li> <li>■ Incentives finden häufig in Verbindung mit einer Tagung/einem Seminar statt und haben Freizeit- und Erlebnischarakter (z. B. Pfeil- und Bogenschiessen mit professionellem Schützen, Seifenkistenrennen, Ballonfahrt).</li> </ul>
<b>Rahmenveranstaltung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Veranstaltung mit Unterhaltungswert, die während oder nach einer Tagung stattfindet</li> <li>■ Der Schwerpunkt kann z. B. im kulturellen, kulinarischen oder sportlichen Bereich liegen.</li> </ul>

### Vorbereitungsarbeiten

Viele Probleme bei der Abwicklung entstehen durch schlechte Absprache. Es muss geklärt sein, wer Ansprechpartner ist. Nicht immer handelt es sich dabei um den Veranstalter bzw. einen Mitarbeiter des Veranstalters. So kann z. B. auch ein engagierter Referent darüber Auskunft geben, mit welchen Medien gearbeitet wird, welche Ausstattung, welche technischen Geräte und wie viel Platz benötigt werden.

In zahlreichen Betrieben, die sich auf Tagungen und dergleichen spezialisiert haben, gibt es in der Nähe der Tagungsräume ein Büro (Businesscenter), in dem neben einem PC mit Internetzugang, einem Drucker und einem Kopierer auch ein Faxgerät sowie Unterlagen (Tagungsmappen, Presseunterlagen, Namensschilder etc.) und vieles mehr bereitstehen.



Werden in Ihrem Betrieb Konferenzen, Seminare oder Tagungen abgehalten? Verfügt Ihr Betrieb über eigene Veranstaltungsräume?

Tauschen Sie Ihre Erfahrungen in der Gruppe aus.



Seminar



Workshop



Podiumsdiskussion



Gut organisierte Betriebe verwenden für die Ausrichtung von Seminaren und Konferenzen bis ins Detail ausgearbeitete Checklisten.

**Platzbedarf pro Person**

Veranstaltung	m <sup>2</sup> / Person
Vortrag mit Reihenbestuhlung	1–1,2
Vortrag mit Tischen und Stühlen/Konferenz	1,5–1,8
Seminar/U-Form	2,5–3
Interaktion/ Moderation	4–5

**Tischstellung und Bestuhlung**

Jede Konferenz bzw. Tagung sowie jedes Seminar erfordert eine individuelle Tischstellung und/oder Bestuhlung.



Seminare



Tagungen



Vorträge



Konferenzen

**Verrechnung von Veranstaltungsräumen**

- Benötigt der Gast nur den Raum und sonst keinerlei Dienstleistungen, wird eine kalkulierte Raummiete verrechnet.
- Benötigt der Veranstalter ausserdem Getränke oder Mahlzeiten sowie Zimmer, wird je nach Ausmass der Sonderwünsche die Raummiete billiger verrechnet oder erlassen.
- Meistens bietet der Veranstaltungsbetrieb jedoch einen Pauschalpreis pro Person an, der alle Leistungen inkludiert.

**Seminar- und Konferenzpauschalen**

Die Verpflegung während einer Veranstaltung oder eines Seminars bzw. in den Pausen stellt für den Betrieb einen wesentlichen Zusatzverkauf dar. Oft wird ein Pauschalpreis (Conference Package) für Pausenverpflegung sowie für Mittag- und Abendessen verrechnet. Diese Leistung kann aber auch die Benutzung und Grundausstattung eines Seminarraumes beinhalten.



### Beispiel für die Grundausrüstung eines Seminarraumes

- Kostenloser Internetzugang (Highspeed-WLAN)
- 2 Flipcharts
- 4 Pinnwände
- Trainermarker und Overheadstifte
- TV
- Hi-Fi-Stereoanlage
- Klimaanlage
- Schreibblöcke
- Bleistifte
- Beamer
- Laserpointer



## Veranstaltungsbetreuung

Von der Begrüssung bis zur Verabschiedung müssen der Veranstalter sowie die Teilnehmer individuell betreut werden. Speziell geschulte Restaurantmitarbeiter, die in jeder Phase der Veranstaltung als Ansprechpartner fungieren, haben sich in der Praxis bewährt. Zu ihren Aufgaben zählen...

**...vor der Veranstaltung:** das erforderliche technische Equipment, Unterlagen u. Ä. sowie Kaffeepausen und Mittagessen (Ort und Zeitpunkt) in eine Checkliste eintragen und organisieren;

**...während der Veranstaltung:** die Technik betreuen, für Ordnung im Raum sorgen, Hilfestellungen bei Problemen und Sonderwünschen anbieten sowie auf diverse Dienstleistungen und Angebote des Betriebes hinweisen.

## 2.6 Outside-Catering

Immer mehr Unternehmen setzen auf durchorganisierte Events, bei denen in einem schönen und individuellen Rahmen gutes Essen serviert wird. Von Fingerfood und Prosecco über ein kalt-warmes Buffet bis zum sechsgängigen Menü kann grundsätzlich alles geliefert werden.

Gewisse Unternehmen haben sich ausschliesslich auf das Outside-Catering spezialisiert und bieten massgeschneiderte Lösungen an. Stärker noch als im gewöhnlichen Bankettgeschäft hängt der erfolgreiche Ablauf der Veranstaltung von einer sorgfältigen Planung, Organisation und Logistik ab. Ist man vor Ort, fehlt der schnelle Rückgriff auf Material- oder Mitarbeiternachschub aus der Küche oder dem Restaurant.

### Outside-Catering kann unterschiedlich ablaufen

- Es werden nur Speisen und/oder Getränke geliefert.
- Es wird ein Komplettangebot (Full-Service-Catering) gemacht. Neben Speisen und Getränken werden das gesamte Inventar (Möbiliar, Teller, Gläser, Besteck etc.), die Dekoration sowie die Restaurant- und Küchenmitarbeiter bereitgestellt. Zusätzlich zu den Stammmitarbeitern des Betriebes müssen meist Aushilfen engagiert werden.



Full-Service-Catering



Ein Topbetrieb, was Catering angeht, ist Käfer aus Deutschland: [links.renovium.ch/kaefer](https://links.renovium.ch/kaefer)



Kennen Sie mögliche Unfallgefahren bei Caterings? Finden Sie sie heraus.



Vergessenes Inventar bedeutet Zeitverlust



Wodurch unterscheiden sich Inventar und Inventur? Finden Sie es heraus!

Nur leistungsfähige, gut organisierte Betriebe sollten sich mit einem umfangreichen Outside-Catering befassen, da eine improvisierte Veranstaltungsdurchführung Reklamationen bringt und dem Image des Betriebes schadet. Falls die Bestellung zu umfangreich sein sollte, ist es besser, den Kunden an die Konkurrenz weiterzuempfehlen.

### Anforderungen an die Restaurantmitarbeiter

- Allerhöchste Flexibilität, sowohl zeitlich als auch räumlich – viele Caterer arbeiten nicht nur national, sondern auch international, z. B. Käfer aus Deutschland.
- Bereitschaft, jeden Tag eine andere Rolle zu spielen (an einem Tag in Jeans und Cowboyhut für das Country-Barbecue, am nächsten Tag als Butler mit Frack)
- Einstellen auf täglich wechselnde Kollegen
- Improvisationstalent – oft sind kurzfristig installierte Arbeitsräume unzulänglich ausgestattet.

### Vorbereitungsarbeiten

Um im Ausser-Haus-Geschäft erfolgreich zu sein, ist allerhöchste Präzision bei der Planung, Durchführung und Nacharbeit erforderlich. Eine genaue Absprache, ständiger Kontakt bei allfälligen Änderungen mit dem Gastgeber und allen involvierten Personen und Unternehmen (z. B. Leihmobiliar, Dekoration, Musik, Transport, Mitarbeiter des Veranstalters, Ansprechpartner vor Ort, Haustechnik) und Dokumentation sind unbedingt notwendig.

### Besichtigen der Räume

Von den räumlichen Gegebenheiten und deren Ausstattung hängen Art und Anzahl der Utensilien ab, die mitgenommen werden müssen. Infrastruktur und der sich daraus ergebende Arbeitsaufwand müssen bei der Angebotsplanung berücksichtigt werden.

### Erstellen einer detaillierten Check- und Inventarliste

Die Checkliste entspricht im Wesentlichen einem Functionsheet. Sie ist jedoch speziell auf das Outside-Catering abgestimmt. Sie beinhaltet:

- |                                      |                               |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| ■ Ablauf                             | ■ Kühlmöglichkeiten           |
| ■ Mitarbeiterplanung                 | ■ Wasser- und Stromanschlüsse |
| ■ Raumplan                           | ■ Transportplan               |
| ■ Zulieferungsmöglichkeiten vor Ort  | ■ Mise-en-Place-Arbeiten      |
| ■ Bauliche Gegebenheiten, z. B. Lift | ■ Serviceablauf               |
| ■ Aufbau                             | ■ Aufräumarbeiten             |
| ■ Einhaltung der HACCP-Bestimmungen  | ■ Reinigung                   |
|                                      | ■ Abfallentsorgung            |
|                                      | ■ Garderobe                   |

Eine **Inventarliste** in doppelter Ausführung ist wichtig, um nach Beendigung der Veranstaltung alle Utensilien wieder in den Betrieb zurückzubringen. Vorteilhaft sind verschliessbare Zählboxen. Verfügt ein Betrieb nicht über genügend Inventar, gibt es die Möglichkeit, sich eines externen Anbieters zu bedienen. Er liefert gegen eine Pauschale die benötigten Servicegegenstände und übernimmt auch die Reinigung.

## Fahrzeuglogistik

Geeignete Transportfahrzeuge mit Regalen, Kühlmöglichkeiten, verschliessbaren Wärmeschranken etc. müssen organisiert werden.

## Serviceablauf

Er findet wie beim Bankett und Buffet statt (siehe S. 182).



Beim Outside-Catering müssen bestimmte Massnahmen für die Entsorgung von Abfällen getroffen werden. Definieren Sie verschiedene Massnahmen.

## 3 Tipps zur Dekoration

*Ob auf Festtafel oder Einzeltisch, Blumen sind das Tüpfelchen auf dem i. Aber auf die Höhe kommt es an. Nichts ist nerviger, als wenn man sein Gegenüber aufgrund der üppigen Blumendeko nicht mehr sehen kann.*



Oft lassen sich mit Kleinigkeiten grosse Effekte erzielen. Sieht man sich um, findet man in der Natur, der Jahreszeit entsprechend, überall Ideen für Tischdekorationen. Ein Zuviel kann allerdings die gewünschte Wirkung zerstören. Weniger ist in diesem Fall oft mehr.



### Gestaltungselemente

#### Glasgefässe

Glasgefässe, gleich ob flach oder hoch, können mit unterschiedlichsten Objekten gefüllt werden:

- Blätter, Rosenblätter, Blüten
- Nüsse, Zitronen, Limetten
- Muscheln
- Zimtrinde, Sternanis
- Hagebutten
- Spargel, Nudeln
- Streusteinchen, Perlen



#### Sonstige Gestaltungselemente

- Servietten
- Kerzenleuchter
- Farbige Napperons
- Platzteller mit Dekor
- Tischbänder aus Filz, Tüll oder feinem Maschendraht
- Tischkarten
- Beschriftete Glaskugeln, Steine, Muscheln u. Ä.

## Blumen in Steckschalen



 Die Arrangements sollen nicht zu hoch sein, damit sich die Gäste sehen können. Vermeiden Sie auch stark riechende Blumen.

- Den Steckschwamm zurechtschneiden (ca. 1 cm höher als das Steckgefäß)
- In die Schale ca. 1 cm hoch Wasser füllen, Steckschwamm hineindrücken und einige Minuten ansaugen lassen
- Steckschwamm mit Blättern oder Ähnlichem abdecken
- Blumen stecken, dabei die Stiele mit einem scharfen Messer oder einer Blumenschere schräg schneiden

## Blumen in Vasen

Eine zeit- und kostengünstige Variante sind einzelne Blumen in einer schmalen, hohen Vase.

### Tipps aus der Praxis

- Stellen Sie mehrere schlanke Vasen zusammen.
- Färben Sie das Blumenwasser mit Lebensmittelfarbe.
- Naturbelassene, unregelmässige Zweige (z. B. Korkezieherhaselnuss) sind besonders dekorativ.



## Die Macht der Körpersprache



Der Austausch von Informationen zwischen Menschen beschränkt sich nicht auf gesprochene Worte (verbal), sondern umfasst auch eine Vielzahl von nonverbalen Botschaften (Körpersprache).

Der erste Eindruck ist entscheidend. Die Körpersprache und das Äussere, wie z. B. die Kleidung, sprechen oft Bände. Deshalb ist es besonders wichtig, über deren Aussagekraft informiert und sich dessen bewusst zu sein.



### Meine Ziele

Nach Bearbeitung dieses Kapitels kann ich

- nonverbales Verhalten adäquat einsetzen;
- das nonverbale Verhalten meiner Kommunikationspartner reflektieren.

# 1 Nonverbale Botschaften

Julian ist gerade mit dem Mittagsservice beschäftigt, als er die Restauranttür aufgehen sieht. Gespannt erwartet er die eintretende Person, um sie zu begrüßen und erstarrt. Ein ausgesprochen ungepflegter Mann in zerknitterter Kleidung betritt das Lokal. Julian kann vor lauter Überraschung, diesen verwahrlosten Menschen in seinem gehobenen Restaurant zu sehen, nicht routinemässig reagieren. Intuitiv und blitzschnell bildet er sich eine Meinung über den Besucher. Sein Gegenüber landet nach der Ersteinschätzung in einer geistigen Schublade.



## Warum die Körpersprache entscheidet

Vereinfacht gesagt ist **der erste Eindruck beziehungsentscheidend**.

Restaurantmitarbeiter sollen ihre Gäste offen und herzlich willkommen heissen und ihnen ein Gefühl des Wohlbefindens vermitteln. Denn jeder Mensch will ernst genommen und wahrgenommen werden.

Bedenken Sie, dass Ihre sofortige Einschätzung eines Gastes Ihnen als Restaurantmitarbeiter unmittelbar und tatsächlich ins Gesicht geschrieben steht. Es ist also wichtig, über die Signale des Körpers Bescheid zu wissen und ein entsprechendes Wirkungsbewusstsein der eigenen Körpersprache zu trainieren. Dadurch kann bewusst auf die eigene Körpersprache geachtet und in Gästesituationen positiv eingewirkt werden.

Das unbewusste Lesen der körpersprachlichen Signale erfordert Übung – ebenso wie die mündliche und schriftliche Kommunikation. An der Verbesserung der sprachlichen Ausdrucksfähigkeit wird von Kindheit an ständig gearbeitet und verbessert. Wichtig ist, dass auch die nonverbale, also die körpersprachliche Ausdrucksfähigkeit, bewusst beobachtet und trainiert wird.

## Wahrnehmung

Als Grundlage zur richtigen Einordnung dient jede Information über eine Person, die in das Hirn vordringt. Die einzigen Zugänge dafür sind die Sinne.



Nach den so erhaltenen Informationen wird entschieden – und zwar blitzschnell.



Wir beurteilen Menschen unmittelbar nach der ersten Begegnung aufgrund des äusseren Eindrucks, also z. B. aufgrund der Haltung, der Mimik, der Kleidung und des Auftretens. Diese erste Einschätzung erfolgt noch vor dem ersten Wortwechsel und wird auch später selten korrigiert.



### Der Körper kann nicht lügen

Denken Sie z. B. nur an das (oft sehr unangenehme) Rotwerden, wenn Sie sich in einer bestimmten Situation schämen oder beim Lügen ertappt werden.



Der Tastsinn ist nach dem Sehsinn der zweitwichtigste Informationslieferant.

 Je freier und ungezwungener wir sind bzw. wir uns fühlen, desto spontaner, ausgeprägter und natürlicher ist unsere Mimik.

## 2 Die Mimik

*Schlecht gelaunt? Versuchen Sie doch einmal folgende Übung: Lächeln Sie – auch wenn Ihnen dieses Lächeln unecht erscheinen mag. Halten Sie diese lächelnde Grimasse durchgehend einige Minuten. Es passiert nämlich Folgendes: Wenn Ihre Mundwinkel hochgehen, drückt ein Muskel in jeder Wange auf einen Nerv. Dieser Nerv signalisiert dem Gehirn: «Dein Besitzer lächelt!» Und schon schüttet das Gehirn Glückshormone aus und man kann gar nicht mehr so finster schauen wie vorher. Neugierig? – Einen Versuch ist es wert!*



Unter Mimik werden alle Signale im Gesicht eines Menschen verstanden. Das Gesicht wiederum lässt sich in drei Signalbereiche unterteilen: die Stirn, den Augenbereich sowie die Mund und Kinnpartie. Über diese Bereiche kann der geübte Beobachter sofort erkennen, wie jemand «drauf ist».



 **Die Macht der Augen**  
Gerade in stressigen Berufssituationen, wenn z. B. plötzlich eine Schlange von Gästen vor Ihnen steht, die gleichzeitig betreut werden möchte, vermittelt Ihr Blick in die Augen dieser Menschen, dass Sie sie wahrnehmen. Das verschafft Ihnen automatisch einen gewissen Bonus und sorgt insgesamt für eine entspannere Atmosphäre.



### 2.1 Die Augen – das Hauptaugenmerk

Kaum ein Signal trägt so viel zum Beziehungsaufbau bei wie der **Blickkontakt**.

Jeder Mensch wünscht sich Ansehen und **Ansehen kommt von ansehen**. Im Kontakt mit unbekanntem Menschen ist der Blickkontakt ein Zeichen von Offenheit und Gesprächsbereitschaft. Ein offener Blick wird aber auch mit Ehrlichkeit und Vertrauen gleichgesetzt.

### 2.2 Die persönliche Erscheinung

Sowohl die **Körperhaltung** als auch der **Gesichtsausdruck** lösen Reaktionen in der Umwelt aus. So kann man sympathisch, zuverlässig, herzlich, aber auch hilfsbedürftig und sogar abstossend auf andere wirken.

Die Mitarbeiter sind immer dem prüfenden Blick der Gäste ausgesetzt. So gesehen können sie von Beginn an Pluspunkte sammeln. Denn «wer meinem Auge nicht entspricht, dem leihe ich auch mein Ohr nicht», sagt schon ein altes Sprichwort.

Alle Mitarbeiter repräsentieren das Haus und so kann auch die Reinigungskraft beim Putzen der Eingangstüre den ersten Eindruck bei einem Gast hinterlassen. Unbewusst läuft sofort eine Bewertung des ganzen Betriebes im Kopf des Gastes ab: Er entscheidet, ob er den Betrieb auf den ersten Blick sympathisch oder unsympathisch findet.

### Ein Lächeln kann Wunder wirken!

Das scheinbar kleinste, aber äusserst wirkungsvolle Signal ist das Lächeln. Dieses äussere Zeichen unserer Gastfreundschaft wird häufig unterschätzt. Lächeln Sie mehr und Sie werden staunen, was es bewirken kann.



## 3 Die Gestik

Die folgende Übung zeigt eindrücklich, wie stark das gesprochene Wort und unsere Körpersprache zusammengehören.

Stellen Sie sich im Raum auf, geben Sie Ihre Hände hinter den Rücken und halten Sie dort die eine Hand mit der anderen fest. Und jetzt sagen Sie laut und kräftig: «Es liegt offen auf der Hand!»



Wie fühlt sich das an? Stimmig? Gelogen? Zu welcher Gestik neigen Sie eigentlich bei dieser Aussage?

Die Gestik hat immer schon geholfen, **das gesprochene Wort zu unterstützen**. Die Sprache der Hände macht Menschen erst lebendig. Je stärker jemand aus dem Gefühl spricht, desto **akzentuierter** wird eben auch seine Gestik.

Besonders hilfreich ist Gestik, wenn mit «Händen und Füßen» geredet werden muss, weil wir uns sprachlich schwer verstehen. Die Gestik verbessert die Verständlichkeit, wenn man z. B. eine Wendeltreppe beschreibt oder die Grösse eines Fisches erklärt.

Die **Körpersprache wirkt in erster Linie auf das Unbewusste des Gegenübers**. Interessant ist, dass das Unterbewusstsein gerade in schwierigen Situationen, wie z. B. in Beschwerdesituationen, automatisch Reaktionen nach uralten Mustern in Gang setzt.

**Akzentuiert** = mit Nachdruck betonen, genau aussprechen.



Diese Haltung kann entspannte Konzentration auf ein Gespräch, aber auch innere Ablehnung bedeuten, je nach Situation.

So wird beispielsweise eine versteckte Hand (unter dem Rezeptionspult oder in der Hosentasche) als etwas Bedrohliches wahrgenommen. Sie erzeugt Unbehagen. Dahinter steckt ein «altes Muster». Die versteckte Hand könnte eine einsatzbereite Waffe halten. Das ist einer der Hauptgründe, warum Politiker im Fernsehen immer ihre Hände auf den Tisch legen. Diese Haltung soll Sicherheit und Vertrauen ausdrücken.



**WissensPlus**

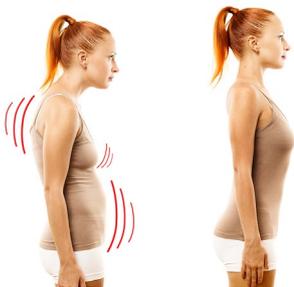
- Seien Sie beim Gestikulieren weder eine Statue noch eine Windmühle.
- Das Beste ist, beim Gestikulieren so natürlich wie möglich zu bleiben. Bevor Sie sich zwingen, so zu gestikulieren, dass Sie sich dabei nicht mehr wohlfühlen, lassen Sie es bleiben.



## 4 Die Körperhaltung

Natürlich lassen wir uns auch durch die Körperhaltung eines Menschen beeinflussen. Wie sich jemand bewegt, wie jemand steht oder sitzt, hinterlässt Eindruck.

Gerade in schwierigen Gästesituationen können wir durch eine bewusst positive Körperhaltung sogar auf unsere eigene innere Befindlichkeit Einfluss nehmen. Wenn Sie in solchen Situationen offen in Ihrer Körperhaltung und weiterhin dem Gast zugewandt bleiben, wird Ihnen die Lösung solcher Herausforderungen leichter gelingen. Sie zeigen weiterhin Interesse an Ihrem Gegenüber und auch der Gast wird es als positives Signal auffassen.



Beobachten Sie Menschen im Alltag. Welche Haltung wirkt wie? Welche Haltung spricht Sie selbst als Gast an?

Längeres Stehen führt häufig zu Kreuzschmerzen. Sie entlasten Ihre Wirbelsäule, indem Sie Ihre Oberschenkel und Ihr Gesäss leicht anspannen, wodurch Ihr Becken etwas vorkippt. Um bequem stehen zu können, sollten Sie ausserdem die Schultern kaum merklich nach unten ziehen.



## 5 Der Händedruck

### Wie Händeschütteln zwischenmenschliche Beziehungen beeinflusst

Der berühmte amerikanische Trendforscher DR. ALLEN KONOPACKI untersuchte einst den Einfluss des Händeschüttelns auf zwischenmenschliche Beziehungen. Für das Experiment liess er ein 20-Cent-Stück in einer Telefonzelle liegen. Die meisten Menschen, die die Zelle verliessen, hatten das Geldstück eingesteckt. Kurz nach dem Verlassen kam ein Student auf die Menschen zu und fragte, ob sie ein 20-Cent-Stück gesehen hätten. Über 50 % der Leute logen und behaupteten, das Geld nicht gesehen zu haben. In der zweiten Phase des Experiments begrüßte der Student die Leute, die die Zelle verliessen. Er schüttelte ihnen die Hand und stellte sich vor, bevor er sie nach dem Geldstück fragte. Nun logen nur noch 24 %.

Zuallererst fühlen wir, was wir direkt auf unserer Haut spüren. Darunter fällt eine Geste, die – besonders im westlichen Kulturkreis – täglich unseren Alltag begleitet und an die wir meist wenig Gedanken verschwenden: der Handschlag.

Das Händegeben ist in unserem Kulturraum der engste Kontakt unter einander fremden Menschen, vor allem ist es der engste Kontakt zwischen Restaurantmitarbeitern und Gästen. Deshalb ist diese drei bis vier Sekunden dauernde Geste gerade bei Gästen besonders wichtig. Die Begrüssung mit Händedruck **ist allerdings nicht in allen Kulturkreisen üblich**.

Wird jemand mit Händedruck begrüßt, sollten folgende Punkte beachtet werden:

Hände schütteln	Erklärung
Ohne Druck	Ein Handgeben ohne Druck hinterlässt nicht den Eindruck, einem dynamischen, entscheidungsfreudigen Menschen die Hand gegeben zu haben.
Zu fester Druck	Ein zu fester, harter Händedruck, der dem anderen das Gefühl gibt, ihn in die Knie zwingen zu wollen, ist nicht angebracht.
Umfassender Händedruck	Der umfassende Händedruck, bei dem die Hand harmonisch in die andere gelegt wird, sie umfasst, aber auch wieder freigibt, ist die angenehmste Art, die Hand zu geben.
Armhaltung	Man reicht dem Gegenüber mit leicht abgewinkeltem Arm die Hand. Die dem anderen mit ausgestrecktem Arm hingehaltene Hand signalisiert Distanz.
Länge	Ein zu langer Händedruck kann als Unsicherheit interpretiert werden, ein zu kurzer kann ein Hinweis auf Desinteresse sein.
Blickkontakt	Beim Händedruck ist besonders auf den Blickkontakt zu achten. So wird in diesem Moment das Gefühl gegeben, dass das Gegenüber wichtig ist.



Wir spüren schon den kleinsten Wassertropfen oder den Hauch eines Windes auf unserer Haut. Wir haben eine empfindsame Hülle, die in ständigem Austausch mit Einflüssen unserer Umwelt steht. Diese Einflüsse prallen an uns ab, schmiegen sich von Zeit zu Zeit an uns an und manchmal reiben sie uns auch auf.



Der dominante Handschlag (linke Hand im Bild) ist entweder sehr fest oder mit der Handfläche nach unten zeigend, was so viel bedeutet wie «Ich möchte die Kontrolle übernehmen».



Bei der Berührung des Oberarms sperren Sie Ihr Gegenüber geradezu ein. Er kann nur schwer seinen Arm wegziehen.



Welchen Händedruck haben Sie? Testen Sie sich gegenseitig!