

Startklar: Mitarbeiter-Schulung

Ihre Mitarbeiter und Sie bestimmen wesentlich wie sich das Geschäft entwickelt und sich höchstmögliche Umsätze erreichen lassen. Sie sollen den Gästen Sicherheit und Vertrauen und eine positive Grundhaltung vermitteln. Da die Lockerungen Zug um Zug geplant sind, ist eine flexible Anpassung und vor allem aktuelle Information wesentlich.

Vor uns allen liegt eine sehr intensive Zeit der Herausforderungen, die mit guter Planung und Vorbereitung sicherlich wesentlich besser gemeistert werden kann.

Unsere **kleine Checkliste** (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) soll Sie dabei unterstützen und Ihnen helfen:

✚ Das **Team** soll am besten in zwei „Mannschaften“ *unterteilt* werden:

Team 1: Begrüßen, Platzieren und Gäste betreuen (kein Kontakt zu Speisen und Getränken). Schutzmasken mit Gesichtsvisionier – Gesichtsausdruck und Emotionen werden sichtbar. Jedoch: kein Händeschütteln, Abstand zu den Gästen. Die Gäste werden an der Tür abgeholt und zu Ihrem Platz geleitet.

Team 2: trägt Speisen und Getränke auf und serviert ab und berät

✚ **Regelmäßige Personaltreffen** mit Informationen zu :

- **Hygienemaßnahmen.** Bleiben Sie mit Ihren Mitarbeitern im Gespräch, informieren Sie und geben Sie Ihren Mitarbeitern ganz klare Anweisungen zu den Verhaltensregeln und zur Gästekommunikation
- **Kommende Beispiele besprechen:** Gäste halten sich nicht an die Regeln, Mitarbeiter halten sich nicht an die Regeln, Reservierungsanfrage über 9 Personen, Feiern usw....)
- **tägliche Feedback Gespräche** führen, um die Situationen sofort zu optimieren und so jeden Tag aus der Erfahrung lernen.
- Mitarbeiter regelmäßig zu den **Speisen-, Getränkeangeboten** schulen, insbesondere auch zu Mitnahme-Gerichten.
- Mindestabstand **zwischen** den Mitarbeitern (derzeit 1,5m) ganz klar kommunizieren.
- **Erscheinungsbild der Mitarbeiter** muss jetzt pikobello sein, wie davor ja auch ;-), Haare zusammengebunden, Hände gepflegt, gleiche, saubere Kleidung, schöner, einheitlicher Mundschutz.
- **Namensschilder** geben dem Gast ein Stück Persönlichkeit. Eine Foto Bildwand aller Servicemitarbeiter zeigen dem Gast die ganzen Gesichter. „ ...Eure Gastgeber, des san mia...“
-

✚ **Verständnis für Gäste erhöhen:** „Liebe Mitarbeiter bitte haben Sie Verständnis für jedes Verhalten unserer Gäste. Manche kommen mit ihren alten Gewohnheiten, andere mit einer ganz großen Vorfreude, andere Gäste kommen mit Angst vor Ansteckung oder einer gewissen Unsicherheit. Gehen Sie nicht davon aus, dass alle Gäste wissen, was Sache ist, sondern informieren Sie proaktiv und sympathisch. Es ist für alle eine neue Situation.“

- ✚ **Herzlichkeit:** jetzt besonders wichtig! Die Gäste sitzen weit auseinander und achten genau auf die Servicequalität. Deshalb ist eine herzliche und freundliche Kommunikation das Aushängeschild. Pluspunkte, die jetzt aufgebaut werden, sichern den Erfolg auch langfristig.

- **Gäste begrüßen** und als Ansprechpartner namentlich vorstellen

- Situation erklären, Empfehlungen abgeben...

- **Die Verabschiedung ist genauso wichtig wie die Begrüßung:**

„Danke für Ihren Besuch, für Ihr Vertrauen, bitte sagen Sie`s weiter.

Hier unsere Visitenkarte für Reservierungen.“

- ✚ **Zusatzverkäufe – besondere Angebote durch das Service-Team:**

- Wasser zum Wein, Vorspeise zum Probieren, Salat zum Essen, Dessert oder Eis, Schnapserl, 10l Holzfassl für Mini-Stammtische etc.

- Zügiges und **proaktives Nachfragen** des Service für Nachbestellungen

- Gutscheine z.B. für brave Einkaufshelfer, Seelentröster...

- ✚ **Reservierungen, Reklamationen und Bezahlung:**

- **Reservierungen:** Die Gäste werden gebeten einen Tisch zu reservieren, um Wartschlangen zu vermeiden und so einen Platz sicher zu stellen.

Bei Reservierungen werden Personalien aufgenommen (Name und

Telefonnummer). Um welche Art von Reservierung geht es? Gibt es eine zeitliche Begrenzung? Werden vom Wirt Buchungszeiten vorgegeben?

Durch gute Planung können mehr Gäste bewirtet werden.

- **Reklamationen:** „Das ist für uns alle eine neue Situation, Wir trainieren alle noch, wir geben unser bestes, geben sie uns die Zeit, um uns einzuspielen.“

- Rechnung gerne **mit Kartenzahlung** (falls möglich) dazu geben die Servicemitarbeiter eine Visitenkarte für weitere Reservierungen und schreiben gleich persönlich Ihren Namen drauf: „Mein Name ist ... ich schreib es Ihnen dazu.“