

Service: Reservierungs Rüpel

Warum können Gastronomen & Servicekräfte nicht telefonieren?

Sie kauen, nuscheln und granteln am Telefon, meist fühlen sie sich geradezu belästigt. Bei fast allen Tisch-Reservierungen hat man als Gast das ungute Gefühl zu stören. Ob Pizza-Italiener oder Sterne-Restaurant macht dabei nur geringfügig einen Unterschied. Dabei findet der so entscheidende erste Kontakt mit einem Restaurant durch das Telefon statt. In den allerseltensten Fällen wird das Reservierungshandling korrekt praktiziert, fast immer möchte man wegen des ersten schlechten Eindrucks gleich wieder auflegen und erst gar nicht in das entsprechende Lokal gehen. Auf diese Weise vermag ein einziger Mitarbeiter ein ganzes Unternehmen zu diskreditieren.

Aus diesem Grund liefern wir Gastronomen & Servicemitarbeitern frei Haus und gratis die Schulbuch-Anleitung für das richtige Reservierungsverhalten.

1. Bitte mit dem Namen des Restaurants und dem eigenen melden, und zwar verständlich. Sprechen Sie dabei laut und deutlich und vor allem mit freundlicher Stimme.
2. Notieren Sie den Reservierungswunsch und wiederholen Sie danach alle relevanten Daten (Name, Uhrzeit, Personenzahl).
3. Sprechen Sie den Gast, dessen Namen Sie ja erfahren haben, persönlich mit Namen an.
4. Fragen Sie den Gast nach einer favorisierten Platzwahl (Fenster, Ecke, lebendiges Zentrum etc.).
5. Erkundigen Sie sich bereits am Telefon nach Allergien, damit sich die Küche rechtzeitig darauf einstellen kann.

6. Bedanken Sie sich am Ende des Gesprächs für die Reservierung.
7. Besonders höfliche Reservierungen enden mit dem freundlichen Zusatz, dass man sich auf den Gast freut.

So einfach geht das. Und so leicht verschafft sich ein Restaurant ein gutes Entree, das zu einem zufriedenen Einstieg verhilft und den Gast gut einstimmt.

LF

The bottom line? Every touchpoint matters.