

## ÜBER DIESES HANDBUCH

# So nutzt du dieses Handbuch

Vom ersten Dienst bis zur eigenen Station: Hier findest du Abläufe, Produktwissen und Hilfe für die nächste Schicht.

**01 Teil 1 und 2 zuerst**

Grundlagen und Serviceablauf vom Dienstbeginn bis zum Abschied.

**02 Produktwissen vertiefen**

Teil 3 hilft dir, Speisen und Getränke zu erklären, zu empfehlen und zu servieren.

**03 Unter Belastung den Überblick behalten**

Teil 4 erklärt Prioritäten, Übergaben und schwierige Gästesituationen.

**04 Schnell nachschlagen**

Die Schnellreferenz bündelt Abläufe und wichtige Informationen für den Alltag.

## Fachregel, Hausstandard und Situation

Fachregeln beschreiben bewährte Vorgehensweisen, Hausstandards die verbindlichen Abläufe deines Betriebs. Je nach Gast, Produkt und Situation passt du dein Vorgehen an.

## Was immer Vorrang hat

Rechtsvorgaben, Hygiene, Arbeitssicherheit, aktuelle Betriebsanweisungen und dokumentierte Produkt- und Allergenangaben haben Vorrang vor allgemeinen Lernregeln. Serviertechniken richten sich nach Serviceform, Situation und Betrieb.

Wenn du unsicher bist: Information prüfen, zuständige Person fragen, Auskunft bestätigen lassen. Erst dann handeln.

## Für wen es gedacht ist

Für Quereinsteiger und neue Servicekräfte zum Einstieg, für Auszubildende zum Wiederholen und für Erfahrene zum Nachschlagen. Die Abläufe deines Betriebs lernst du zusätzlich vor Ort.

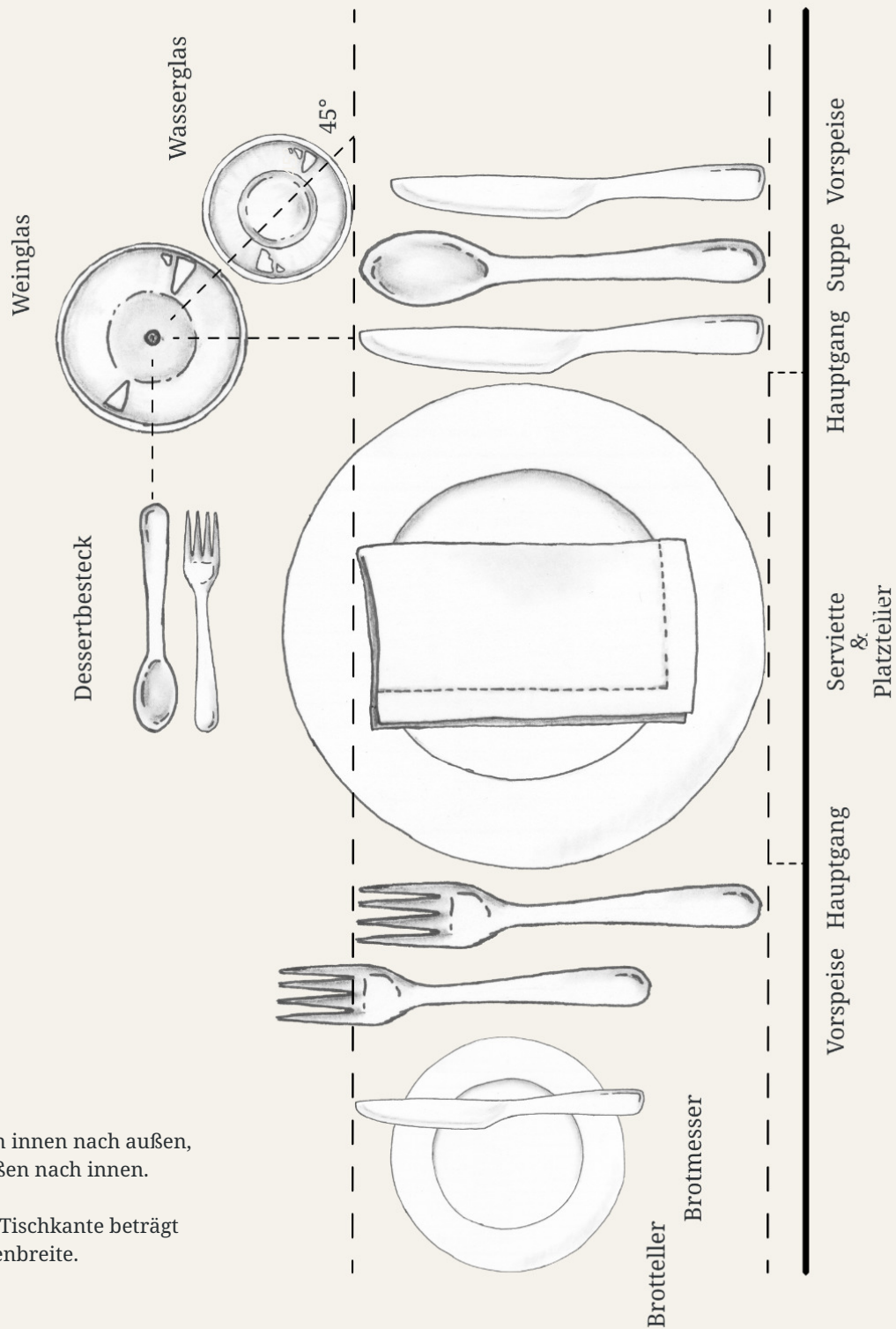
## ORIENTIERUNG

# Inhaltsverzeichnis

4 Teile · 25 Kapitel · 6 Schnellreferenzen

|                                                                         |           |                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>TEIL 1 · PROFESSIONELL STARTEN</b>                                   | <b>3</b>  | <b>TEIL 3 · PRODUKT- UND GETRÄNKEWISSEN</b>                           | <b>39</b> |
| <b>01</b> Gastgeberrolle, Auftreten und Körpersprache                   | 4         | <b>16</b> Speisenwissen, Garmethoden und Garstufen                    | 40        |
| <b>02</b> Dienstbeginn, Briefing und Hausstandards                      | 6         | <b>17</b> Wasser, Säfte und alkoholfreie Getränke                     | 43        |
| <b>03</b> Mise en Place und Öffnungskontrolle                           | 8         | <b>18</b> Bier und Schankhygiene                                      | 46        |
| <b>04</b> Station, Tischplan, Reservierungen und Datenschutz            | 10        | <b>19</b> Wein verstehen, empfehlen und servieren                     | 49        |
| <b>05</b> Tische eindecken und sicher tragen                            | 12        | <b>20</b> Kaffee und Tee                                              | 52        |
|                                                                         |           | <b>21</b> Spirituosen, Bar und Getränkelager                          | 57        |
| <b>TEIL 2 · DER KOMPLETTE SERVICEABLAUF</b>                             | <b>15</b> | <b>TEIL 4 · ORGANISATION UNTER BELASTUNG</b>                          | <b>62</b> |
| <b>06</b> Der Restaurantbesuch als roter Faden                          | 16        | <b>22</b> Prioritäten, Laufwege und Stoßzeiten                        | 63        |
| <b>07</b> Empfang, Garderobe und Platzierung                            | 17        | <b>23</b> Pass, Küche, Bar, Runner und Übergaben                      | 66        |
| <b>08</b> Karte, Produktinformation, Allergene, Zusatzstoffe und Preise | 20        | <b>24</b> Gästesituationen, Sprachbarrieren und barrierearmer Service | 69        |
| <b>09</b> Beratung, Ernährungsformen und aktiver Verkauf                | 22        | <b>25</b> Schichtende, Übergabe und Nachbereitung                     | 73        |
| <b>10</b> Bestellung, Bonierung und digitale Systeme                    | 24        | <b>SCHNELLREFERENZ</b>                                                | <b>76</b> |
| <b>11</b> Getränke- und Speiseservice                                   | 27        | <b>A</b> Erster Dienst - 15 Minuten Vorbereitung                      | 77        |
| <b>12</b> Zwischenservice, Nachservice, Abräumen und Gangfolge          | 29        | <b>B</b> Schicht-Checkliste                                           | 78        |
| <b>13</b> Reklamationen, Fehlerkorrektur und Service Recovery           | 33        | <b>C</b> Allergene und Zusatzstoffe kompakt                           | 80        |
| <b>14</b> Aggressive, alkoholisierte und grenzüberschreitende Gäste     | 34        | <b>D</b> Getränke-Schnellwissen                                       | 82        |
| <b>15</b> Rechnung, Zahlung, Trinkgeld und Abschied                     | 36        | <b>E</b> Notfall- und Störungsabläufe                                 | 84        |
|                                                                         |           | <b>F</b> Glossar                                                      | 86        |
|                                                                         |           | Zum Schluss                                                           | 88        |

## Gedeck für ein 4-Gänge-Menü



Gedeckt wird von innen nach außen,  
gegessen von außen nach innen.

Der Abstand zur Tischkante beträgt  
etwa eine Daumenbreite.

## Einen eindeutigen Bon erstellen

Übertrage die Bestellung vollständig. Buche kostenpflichtige Zusätze als solche; Freitext allein genügt nicht. Verwende eindeutige Kürzel und den sicheren Übermittlungsweg für kritische Hinweise.

Ein eindeutiger Bon zeigt jeder Servicekraft: Wer bekommt was, wann und mit welcher Änderung?

## Sitzplätze eindeutig zuordnen

Bei Papierbestellungen hilft eine Sitzskizze: Tischform, eigene Position und fester Bezugspunkt wie Fenster, Tür oder Bar. Ordne jedes Gericht einem Platz zu. Betriebliche Sitznummern haben Vorrang; nutze keine zweite Nummerierung.

## Gedeck, Getränke und Bonierung miteinander verzahnen

Kläre, was „Senden“ auslöst: Zubereitung oder sofort ein Amuse (Gruß aus der Küche)? Bereite Besteck, Getränke und Tisch rechtzeitig vor oder organisiere sie parallel. Das Gedeck muss vor dem Gang vollständig sein.



## KAPITEL 13

# Reklamationen, Fehlerkorrektur und Service Recovery

Kläre eine Reklamation, löse das Problem und prüfe den Erfolg. Das Wiederherstellen eines guten Gästerlebnisses heißt Service Recovery.

## 1. Erst wahrnehmen, dann erklären

Lass den Gast ausreden, ohne den Betrieb sofort zu verteidigen oder vorschnell zu urteilen. Wiederhole den Kern der Beschwerde.

## 2. Beschwerdeart erkennen

Unterscheide Produkt-, Bestell-, Wartezeit-, Service-, Rechnungs- und Hygieneprobleme sowie Grenzverletzungen. Bei Sicherheits- oder Allergiethemata zuerst sichern und Zuständige holen; Kulanz allein genügt nicht.

## 3. Die Klärung übernehmen

Übernimm die Klärung, ohne Ursache oder Schuld zu behaupten: „Ich prüfe das sofort und komme zu Ihnen zurück.“ Halte die Rückmeldung ein.

## 4. Lösung passend zum Problem wählen

Korrigiere, tausche aus, veranlasse Neuzubereitung oder gib zügig Rückmeldung. Kulanz, Rabatt, Storno und Einladung brauchen Freigaben und ersetzen keine fachlich passende Lösung.

## 5. Nach der Korrektur nachfragen

Frage nach der Korrektur, ob das Problem gelöst ist. Lass den Gast nicht erneut unnötig warten.

## 6. Vor dem Gast keine internen Schuldigen suchen

Suche vor Gästen keine Schuldigen. Klärt die Ursache intern sachlich, um Wiederholungen zu vermeiden.

## 7. Die zuständige Leitung hinzuziehen

Hole die Leitung bei fehlenden Freigaben, festgefahrener Klärung oder auf Gastwunsch. Ebenso bei Sicherheit, Hygiene, Diskriminierung oder Haftung.

## 8. Dokumentieren, wenn der Vorgang Folgen haben kann

Dokumentiere wichtige Reklamationen sachlich: Beanstandung, bekannte Fakten, Maßnahmen und informierte Personen. Keine persönlichen Urteile über den Gast.

## Praxischeck: Reklamation

Verstanden? Gesichert? Zuständigkeit klar? Lösung ausgeführt? Beim Gast nachgefasst? Lernpunkt intern weitergegeben?

## SCHNELLREFERENZ A

# Erster Dienst – 15 Minuten Vorbereitung

Kläre zuerst Orientierung, Tageslage und die Angaben, bei denen Fehler Geld oder Sicherheit kosten.

## 0–3 Minuten: Orientierung

- Station, Tisch- und Platznummern; Pass, Bar, Spüle, Kasse, Lager und Toiletten kennen.
- Erste Hilfe, Notausgänge, gesperrte Wege und technische Störungen finden.
- Schichtleitung und Freigaben für Reklamation, Storno, Rabatt und Sicherheit klären.

## 3–6 Minuten: Tageslage

- Reservierungen, Gruppen, Spitzenzeiten und besondere Sitzanforderungen prüfen.
- Tagesangebote, Änderungen, Ausverkäufe und längere Zubereitungszeiten kennen.
- Veranstaltungen, Terrasse, Bankett und weitere Abweichungen klären.

## 6–9 Minuten: Produktsicherheit

- Aktuelle Allergen- und Zusatzstoffunterlagen sowie Ansprechpartner kennen.
- Rezeptur- und Lieferantenänderungen prüfen; keine alten Angaben übernehmen.
- Empfehlungen, alkoholfreie Alternativen und wichtige Tagesprodukte kennen.

## 9–12 Minuten: Arbeitsmittel

- Gerät geladen und angemeldet? Stift, Öffner, Servicetuch und Zugänge bereit?
- Gläser, Besteck, Karten, Brotservice, Menagen und Station vorbereitet?
- Kasse, Drucker und Terminal geprüft, Ersatzablauf bekannt?

## 12–15 Minuten: Ablauf

- Platznummern, Bestellzusätze, Gangabruf und Bonwege verstehen.
- Hausregeln für Brot, Wasser, Wein, Servierseite, Nachservice und Abräumen klären.
- Rechnung, Gutscheine, getrennte Zahlung und zuständige Hilfe kennen.

## Wenn nur fünf Minuten bleiben

Station - Änderungen - Allergenunterlagen - Bestellung und Platznummern - wichtigste Reservierung  
- Zahlungsweg - Notausgänge und Erste Hilfe. Unklares sofort fragen.

## Der erste Tisch: der Ablauf

Begrüßen - platzieren - Karte, Wasser/Aperitif - Bestellung und Bon - Gedeck und Getränke - Gänge begleiten - Rechnung, Zahlung und Abschied.

Was ist zugesagt, was braucht der Tisch als Nächstes?

Nie raten: Allergene, Rezepturen, Preise, Garstufen, Sonderwünsche, Sicherheitsalarme und Freigaben.