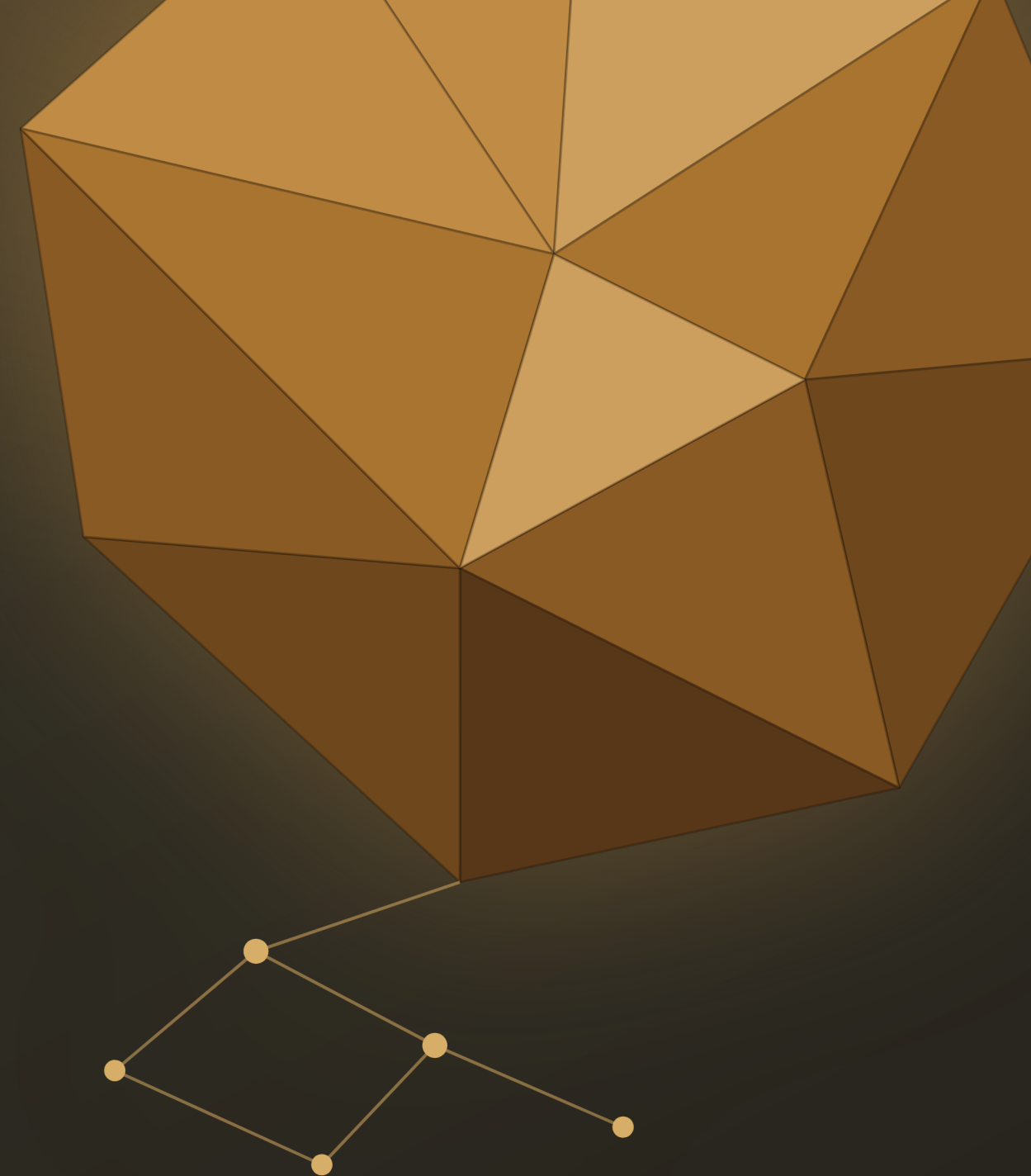


INSIDE NIMBSCHEN 2.0

Souverän im Gästekontakt

90 Minuten für die Momente, in denen es drauf ankommt.
Heute wird nicht zugehört: heute wird geübt.



FAHRPLAN

Was heute passiert

Der größte Block gehört Euch: Ihr spielt, ich laufe rum und schaue zu.

01

Ankommen

Spielregeln für unseren Übungsraum.

5 Min

02

Eure Momente

Welche Gäste-Situationen stressen? Karten schreiben, sortieren.

10 Min

03

Der Werkzeugkasten

HELD, Zuhören, Auftreten, positive Sprache.

15 Min

04

Üben in Trios

Drei Runden Rollenspiel, alle Gruppen gleichzeitig.

35 Min

05

Blitzlicht

Ein Gefühlswort, ein Satz. Keine Diskussion.

10 Min

06

Durchatmen & Abschluss

Der Ärger bleibt hier. Und was Ihr mitnehmt.

15 Min

Vier Regeln für die nächsten 90 Minuten.

Und keine Sorge: Niemand muss vor der ganzen Gruppe spielen.



01

Hier wird geübt, nicht geprüft.

Fehler sind ausdrücklich erwünscht. Genau dafür ist dieser Raum da.

02

Du spielst eine Rolle, nicht Dich.

Nach dem Spiel legst Du sie ab:
„Ich bin wieder ich.“

03

Erst das Gute.

Jede Rückmeldung beginnt mit dem, was funktioniert hat.
Ausgelacht wird nicht.

04

Nichts verlässt den Raum.

Wer hier was gesagt oder gespielt hat, bleibt unter uns.

Welche Gäste-Situation stresst Dich oder macht Dich unsicher?

Eure dicksten Themen bestimmen, was wir nachher im Rollenspiel üben.

1

Schreib jede Situation auf eine eigene Karte.

Groß und kurz: höchstens 7 Wörter. 1 bis 2 Karten pro Person.

2

Ohne Namen ist völlig ok.

Es geht um die Situation, nicht darum, wer sie aufschreibt.

3

Bring Deine Karten nach vorn an die Wand.

Wir sortieren sie gemeinsam zu Themen-Gruppen.

03

DER WERKZEUGKASTEN

**Was Du sagst,
wenn es brennt.**



WERKZEUG 1 · DIE HELD-METHODE

Vier Schritte. Du weißt immer, was als Nächstes kommt.

Beispiel Klosterschänke: Der Sauerbraten kommt lauwarm an den Tisch.



Merk Dir nur das: Wenn Du nicht weiterweißt, geh die vier Buchstaben durch.

Vier Schritte. Du weißt immer, was als Nächstes kommt.

Beispiel Klosterschänke: Der Sauerbraten kommt lauwarm an den Tisch.

Hören

Ausreden lassen. Blick halten.
Nicht rechtfertigen, nicht
unterbrechen.

Zuhören ist schon die halbe Lösung.

Merk Dir nur das: Wenn Du nicht weiterweißt, geh die vier Buchstaben durch.



Vier Schritte. Du weißt immer, was als Nächstes kommt.

Beispiel Klosterschänke: Der Sauerbraten kommt lauwarm an den Tisch.

Hören

Ausreden lassen. Blick halten.
Nicht rechtfertigen, nicht unterbrechen.

Zuhören ist schon die halbe Lösung.

Entschuldigen

Bedauern zeigen. Das ist kein Schuldeingeständnis.

„Das tut mir leid, das soll bei uns nicht passieren.“

Merk Dir nur das: Wenn Du nicht weiterweißt, geh die vier Buchstaben durch.



Vier Schritte. Du weißt immer, was als Nächstes kommt.

Beispiel Klosterschänke: Der Sauerbraten kommt lauwarm an den Tisch.

Hören

Ausreden lassen. Blick halten.
Nicht rechtfertigen, nicht unterbrechen.

Zuhören ist schon die halbe Lösung.

Entschuldigen

Bedauern zeigen. Das ist kein Schuldeingeständnis.

„Das tut mir leid, das soll bei uns nicht passieren.“

Lösen

Lösung anbieten, oder fragen, was helfen würde.

*„Ich bringe Ihnen sofort ein frisches.
Darf ich Ihnen solange etwas anbieten?“*

Merk Dir nur das: Wenn Du nicht weiterweißt, geh die vier Buchstaben durch.

Vier Schritte. Du weißt immer, was als Nächstes kommt.

Beispiel Klosterschänke: Der Sauerbraten kommt lauwarm an den Tisch.

Hören

Ausreden lassen. Blick halten.
Nicht rechtfertigen, nicht unterbrechen.

Zuhören ist schon die halbe Lösung.

Entschuldigen

Bedauern zeigen. Das ist kein Schuldeingeständnis.

„Das tut mir leid, das soll bei uns nicht passieren.“

Lösen

Lösung anbieten, oder fragen, was helfen würde.

*„Ich bringe Ihnen sofort ein frisches.
Darf ich Ihnen solange etwas anbieten?“*

Danken

Danken, dass der Gast es gesagt hat. Damit rechnet niemand.

„Danke, dass Sie es gleich gesagt haben.“

Merk Dir nur das: Wenn Du nicht weiterweißt, geh die vier Buchstaben durch.

WAS DER GAST SAGT

„Das Buffet ist eine Katastrophe. Ewig steht man hier an!“

Tagungsgast, Mittagspause,
laut und genervt.

WAS DER GAST MEINT

„Ich muss um 13 Uhr wieder im Tagungsraum sitzen.“

Sein Problem ist der Termin, nicht das Essen.

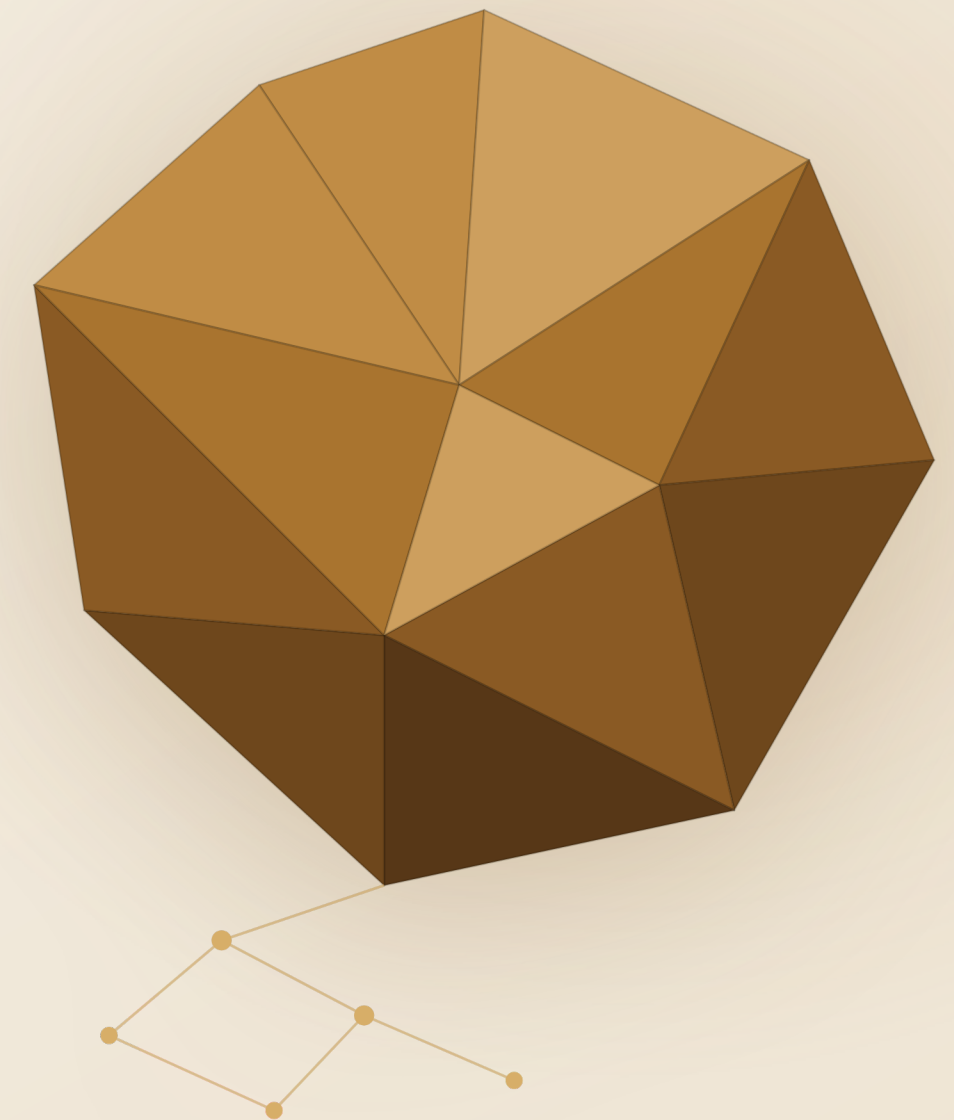
Die Lösung: „Ich bringe Ihnen den Kaffee direkt an den Platz.“

Erst verstehen, dann lösen. Wiederhol in Deinen Worten, was Du gehört hast.

WERKZEUG 3 · AUFTRETEN

Wird der Gast lauter, wirst Du ruhiger.

- **Atem:** einmal ruhig ausatmen, bevor Du antwortest. Ausatmen doppelt so lang wie einatmen, dann geht die Stimme von allein runter.
- **Stand:** beide Füße am Boden, Hände sichtbar und ruhig, Schultern locker.
- **Blick:** halten, ohne zu starren. Kein Augenrollen, das sieht jeder Gast.
- **Stimme:** runter statt rauf. Leiser, langsamer, kurze Sätze.
- **Pause:** nach der Beschwerde 1 bis 2 Sekunden Stille aushalten. Das ist Stärke, kein Aussetzer.



Sag, was geht.



STREICH DAS

● SAG DAS

~~„Das weiß ich nicht.“~~

~~„Da kann ich nichts machen.“~~

~~„Kein Problem.“~~

~~„Da müssen Sie zur Rezeption.“~~

~~„Das geht nicht.“~~

Eine Absage ohne Alternative gibt es bei uns nicht.

Sag, was geht.



STREICH DAS

~~„Das weiß ich nicht.“~~

~~„Da kann ich nichts machen.“~~

~~„Kein Problem.“~~

~~„Da müssen Sie zur Rezeption.“~~

~~„Das geht nicht.“~~

● SAG DAS

„Gern prüfe ich das für Sie.“

„Was ich für Sie tun kann, ist ...“

„Sehr gern.“

„Ich bringe Sie hin, meine Kollegin löst das für Sie.“

„Heute schaffen wir das nicht mehr, morgen ab 17 Uhr reserviere ich es Ihnen fest.“

Eine Absage ohne Alternative gibt es bei uns nicht.

04

ÜBEN IN TRIOS

**Genug geredet.
Jetzt wird gespielt.**



Drei Rollen. Du spielst heute jede einmal.

Gast

Spiel Deine Karte so echt wie möglich, bleib in der Rolle.

Nach etwa 1 Minute: zünde die Stufe 2 auf Deiner Karte. Was draufsteht, bleibt Dein Geheimnis.

Servicekraft

Du bist Du, mitten im Dienst. Nimm den Werkzeugkasten zur Hand.

Wenn Du nicht weiterweißt: sei der HELD. Der nächste Schritt ist immer klar.

Beobachter·in

Schau auf Deine Karte: Ausreden lassen? Stimme ruhig? Lösung angeboten?

Merk Dir vor allem: den einen Satz, der besonders gut war.

AUF DEN SZENARIOKARTEN WARTEN UNTER ANDEREM

Die Essensbeschwerde

Der laute Gast

Die Wartezeit

Der Tagungsgast unter Zeitdruck

Der Hochzeits-Sonderwunsch

Der alkoholisierte Gast

Die Stammgast-Extrawurst

Frust von woanders

JETZT SEID IHR DRAN · SO LÄUFT JEDE RUNDE

10 Minuten pro Runde. Drei Runden. Die Glocke gibt den Takt.

1

Spielen • 4 Min

Gast legt los, Servicekraft reagiert. Beobachter·in bleibt still und schaut auf die Karte.

2

Auswerten • 5 Min

Der Reihe nach: **1.** Servicekraft: „Wie ging es Dir?“ **2.** Gast: „Was hat bei mir gewirkt?“ **3.** Beobachter·in: erst das Gute.

3

Tauschen

Neue Rollen, neue Karte. Nach drei Runden warst Du alles: Gast, Servicekraft, Beobachter·in.

Glocke = sofort wechseln

Nach dem Spiel: „Ich bin wieder ich.“

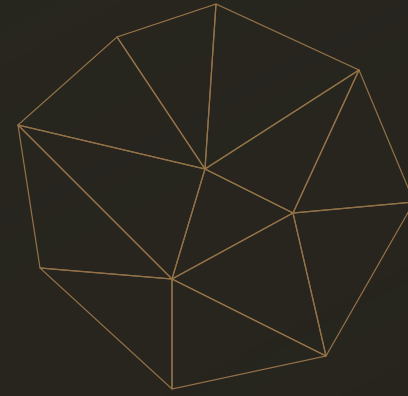
Fragen? Winkt mich ran, ich bin unterwegs.

JETZT SEID IHR DRAN · BLITZLICHT

Ein Gefühlswort. Ein Satz. Keine Diskussion.

- 01** Wie hat es sich angefühlt, der Gast zu sein?
- 02** Wann kam Druck auf, und wann wurde es leichter?
- 03** Welcher Satz hat die Situation gedreht?





Der Gast schimpft auf die Schürze. Nicht auf **Dich.**

Die Schürze ist Deine Rolle. Nach Feierabend legst Du sie ab.



DIE 90-SEKUNDEN-REGEL

**So lange dauert die Ärger-Welle
in Deinem Körper. Dann ist sie
durch.**

Herzklopfen, Hitze, Anspannung: nach etwa 90 Sekunden ist die Stresschemie abgebaut. Alles, was danach noch wütend macht, ist Dein eigenes Kopfkino („Unverschämtheit! Immer ich!“).

So nutzt Du sie: kurz aussteigen (Spülküche, Fenster, einmal um die Ecke), die Welle im Körper spüren statt die Geschichte weiterzuerzählen, dann zurück.

Der Ärger geht nicht mit nach Hause.

01

Der Atem-Reset

Ausatmen doppelt so lang wie einatmen. 4 Sekunden ein, 8 Sekunden aus.

Machen wir jetzt: drei Runden, alle gemeinsam.

02

30 Sekunden abladen

Nach einem schwierigen Gast kurz bei einer Kollegin oder einem Kollegen Dampf ablassen.

Das ist Profi-Verhalten, keine Schwäche. Wir sind füreinander Blitzableiter.

03

Dein Schutzsatz

Der Satz, den Du Dir beim nächsten schwierigen Gast innerlich sagst. Zum Beispiel: „Der bringt seinen Stress von woanders mit.“

Schreib ihn jetzt auf Deinen Spickzettel. Er gehört Dir.

Danke für Euren Mut.

Ihr wart heute alles: Gast, Servicekraft, Beobachter·in. Drei Sätze nehmt Ihr mit, der Rest steht auf Eurem Spickzettel.

Wenn Du nicht weiterweißt: H · E · L · D

Erst verstehen, dann lösen

Der Gast schimpft auf die Schürze

VOM ABWEHREN ZUM BEGEISTERN

Ihr könnt Momente machen.

Beschwerden löst Ihr jetzt souverän. Begeistern kostet oft nur einen Handgriff, und der liegt komplett in Eurer Hand.

01 Name und Anlass merken
„Schön, dass Sie wieder da sind.“ Beim Jahrestag: kurz gratulieren.

02 Das Lieblingsgetränk, unaufgefordert
„Wie gestern, oder heute etwas anderes?“ Zeigt: Wir haben Sie gesehen.

03 Der Extra-Schritt statt des Fingerzeigs
Hinbegleiten statt „da hinten links“. Tür aufhalten, mit anfassen.

04 Die mitgedachte Kleinigkeit
Regen? Schirm an die Tür. Kind quengelt? Malstifte. Gast hustet? Tee, ungefragt.

Der Ton zwischen Küche und Service: ein Satz, drei Bausteine.

X „Wenn X passiert ...“

Beschreib nur, was ist. Ohne Vorwurf.

Y „... dann heißt das für mich Y ...“

Was es bei Dir auslöst: Druck, Wartezeit, fragende Gäste.

Z „... deshalb bitte Z.“

Eine konkrete, machbare Bitte. Keine Anklage.

STATT

~~„Wo bleibt der Hauptgang, das dauert ewig!“~~

BESSER

„Tisch 7 wartet seit 25 Minuten und fragt schon nach.
Sag mir bitte eine Zeit, die ich denen nennen kann.“

Gleiche Logik wie beim Gast: erst beschreiben, dann lösen. Ihr seid ein Team, der Stress ist der Gegner.