

1 • Die überzogene Essensbeschwerde

DEINE ROLLE: DER GAST.

AUSGANGSLAGE

Klosterschänke, voll besetzt. Der Gast hat den Sauerbraten halb aufgegessen und erklärt ihn jetzt für „ungenießbar“. Er will nicht zahlen.

DU SPIELST

Sei empört, theatralisch. Sprich laut genug, dass die Nachbartische es hören.

Wiederhole immer wieder: „Das kann man niemandem vorsetzen.“

STUFE 2 • NACH CA. 1 MINUTE SELBST ZÜNDEN

Du forderst plötzlich das komplette Essen für den ganzen Tisch gratis: „Sonst gibt's eine Google-Bewertung.“

----- SCHNITTLINIE -----

1 • Die überzogene Essensbeschwerde

DEINE ROLLE: DIE SERVICEKRAFT.

AUSGANGSLAGE

Klosterschänke, voll besetzt. Der Gast hat den Sauerbraten halb aufgegessen und erklärt ihn jetzt für „ungenießbar“. Er will nicht zahlen.

ACHTE AUF

- Nicht rechtfertigen (nicht: „Also alle anderen fanden es gut“).
- HELD durchlaufen: Hören, Entschuldigen, Lösen, Danken.
- Lösungsrahmen kennen: Ersatz anbieten, Dessert aufs Haus.
- Grenze kennen: nicht automatisch die ganze Rechnung erlassen.

Tipp: Nutze HELD · Hören, Entschuldigen, Lösen, Danken (siehe Spickzettel).

2 · Der Gast wird laut und persönlich

DEINE ROLLE: DER GAST.

AUSGANGSLAGE

Die Servicekraft hat das falsche Getränk gebracht. Es ist bereits der zweite kleine Fehler an diesem Abend, dem Gast platzt der Kragen.

DU SPIELST

Werde persönlich: „Sind Sie neu hier, oder was? Ihr kriegt hier gar nichts hin.“

Schnipp mit den Fingern, um Aufmerksamkeit zu erzwingen.

STUFE 2 · NACH CA. 1 MINUTE SELBST ZÜNDEN

Du imitierst die Servicekraft spöttisch vor deiner Begleitung.

----- SCHNITTLINIE -----

2 · Der Gast wird laut und persönlich

DEINE ROLLE: DIE SERVICEKRAFT.

AUSGANGSLAGE

Die Servicekraft hat das falsche Getränk gebracht. Es ist bereits der zweite kleine Fehler an diesem Abend, dem Gast platzt der Kragen.

ACHTE AUF

- Ruhig bleiben, Stimme unten halten.
- Den Fehler sachlich korrigieren.
- Persönliche Angriffe weder spiegeln noch schlucken.
- Freundlich Grenze setzen: „Ich kümmere mich sofort darum. Und ich bitte Sie, sachlich mit mir zu sprechen.“

3 · Wartezeit am überbuchten Abend

DEINE ROLLE: DER GAST.

AUSGANGSLAGE

Hochzeit im Haus, das Restaurant ist zusätzlich voll. Der reservierte Tisch des Gastes ist bei Ankunft noch besetzt, es entsteht ca. 30 Minuten Wartezeit.

DU SPIELST

Sei genervt und poche auf die Reservierung: „Wozu reserviere ich denn?“

Du hast Hunger, Kinder sind dabei.

STUFE 2 · NACH CA. 1 MINUTE SELBST ZÜNDEN

Ein zweiter wartender Gast mischt sich ein: „Wir warten auch schon!“

----- SCHNITTLINIE -----

3 · Wartezeit am überbuchten Abend

DEINE ROLLE: DIE SERVICEKRAFT.

AUSGANGSLAGE

Hochzeit im Haus, das Restaurant ist zusätzlich voll. Der reservierte Tisch des Gastes ist bei Ankunft noch besetzt, es entsteht ca. 30 Minuten Wartezeit.

ACHTE AUF

- Ehrliche Zeitangabe statt „gleich“.
- Überbrückung aktiv anbieten: Getränk, Wartebereich, Spielecke.
- Verständnis zeigen, ohne Kolleg:innen oder die Hochzeit schlechzumachen.

4 · Tagungsgast mit Zeitdruck

DEINE ROLLE: DER GAST.

AUSGANGSLAGE

Die Kaffeepause der Tagung sollte um 10:30 Uhr stehen. Um 10:32 Uhr fehlt noch der Kaffee, der Organisator steht vor der Servicekraft.

DU SPIELST

Sei kurz angebunden, geschäftlich, druckvoll.

„Ich habe 25 Leute da drin und einen Zeitplan. Das ist hier nicht das erste Mal.“

STUFE 2 · NACH CA. 1 MINUTE SELBST ZÜNDEN

„Ich will jetzt sofort Ihren Chef sprechen.“

Übungsziel: souverän bleiben. Eskalation an die Leitung ist erlaubt und keine Niederlage.

----- SCHNITTLINIE -----

4 · Tagungsgast mit Zeitdruck

DEINE ROLLE: DIE SERVICEKRAFT.

AUSGANGSLAGE

Die Kaffeepause der Tagung sollte um 10:30 Uhr stehen. Um 10:32 Uhr fehlt noch der Kaffee, der Organisator steht vor der Servicekraft.

ACHTE AUF

- Nicht in lange Erklärungen gehen, sondern Handeln ankündigen mit konkreter Zeit: „Der Kaffee ist in 4 Minuten da, das Wasser stelle ich Ihnen sofort rein.“
- Danach proaktiv zurückmelden, sobald erledigt ist.

5 · Sonderwunsch bei der Hochzeit, letzte Minute

DEINE ROLLE: DER GAST.

AUSGANGSLAGE

30 Minuten vor dem Hochzeitsdinner verlangt die Brautmutter, dass vier Gäste kurzfristig ein veganes Menü bekommen und ein zusätzlicher Tisch aufgebaut wird.

DU SPIELST

Sei freundlich, aber unerbittlich und emotional: „Es ist der wichtigste Tag im Leben meiner Tochter!“

Nimm kein Nein an.

STUFE 2 · NACH CA. 1 MINUTE SELBST ZÜNDEN

Während des Gesprächs fügst Du einen zweiten Wunsch hinzu: eine andere Sitzordnung.

----- SCHNITTLINIE -----

5 · Sonderwunsch bei der Hochzeit, letzte Minute

DEINE ROLLE: DIE SERVICEKRAFT.

AUSGANGSLAGE

30 Minuten vor dem Hochzeitsdinner verlangt die Brautmutter, dass vier Gäste kurzfristig ein veganes Menü bekommen und ein zusätzlicher Tisch aufgebaut wird.

ACHTE AUF

- Nicht sofort „geht nicht“, aber auch nicht sofort „mach ich“ (keine ungedeckten Versprechen).
- Formel: würdigen, prüfen, realistisch zusagen.
- „Ich kläre sofort mit der Küche, was heute möglich ist, und sage Ihnen in 5 Minuten Bescheid.“

6 · Der alkoholisierte Hochzeitstag

DEINE ROLLE: DER GAST.

AUSGANGSLAGE

Später Abend, Hochzeitsfeier. Ein Gast ist deutlich betrunken, wird laut, stößt ein Glas um und bestellt eine weitere Runde Schnaps.

DU SPIELST

Schwanke zwischen kumpelhaft: „Komm, einen noch, ich lad dich ein!“ ...
... und gereizt, sobald abgelehnt wird.

STUFE 2 · NACH CA. 1 MINUTE SELBST ZÜNDEN

Du wirst lauter: „Ich bin hier zahlender Gast!“

----- SCHNITTLINIE -----

6 · Der alkoholisierte Hochzeitstag

DEINE ROLLE: DIE SERVICEKRAFT.

AUSGANGSLAGE

Später Abend, Hochzeitsfeier. Ein Gast ist deutlich betrunken, wird laut, stößt ein Glas um und bestellt eine weitere Runde Schnaps.

ACHTE AUF

- Ruhig, respektvoll, klar: kein weiterer Ausschank.
- Alternative anbieten: Wasser, Essen.
- Diskret bleiben, den Gast nicht vor der ganzen Gesellschaft bloßstellen.
- Unterstützung holen: Kollege, Trauzeugen, Leitung.
- „Ich schenke Ihnen heute nichts mehr aus. Mir ist wichtig, dass Sie gut nach Hause kommen, das ist meine Verantwortung hier.“

7 • Der Stammgast will die Extrawurst

DEINE ROLLE: DER GAST.

AUSGANGSLAGE

Die Küche hat vor 15 Minuten geschlossen. Ein langjähriger Stammgast, der „den Chef persönlich“ kennt, will noch ein warmes Essen und „seinen“ Fenstertisch, der bereits für morgen eingedeckt ist.

DU SPIELST

Sei jovial-fordernd, spiele die Beziehungskarte.

„Für mich hat der Küchenchef doch immer was gemacht. Sonst muss ich mir das mit dem Herkommen überlegen.“

STUFE 2 • NACH CA. 1 MINUTE SELBST ZÜNDEN

„Dann hol mir mal den Chef, der sieht das anders.“

----- SCHNITTLINIE -----

7 • Der Stammgast will die Extrawurst

DEINE ROLLE: DIE SERVICEKRAFT.

AUSGANGSLAGE

Die Küche hat vor 15 Minuten geschlossen. Ein langjähriger Stammgast, der „den Chef persönlich“ kennt, will noch ein warmes Essen und „seinen“ Fenstertisch, der bereits für morgen eingedeckt ist.

ACHTE AUF

- Wertschätzung für die Treue zeigen UND bei der Regel bleiben.
- Anbieten, was wirklich geht: kalte Küche, feste Reservierung für morgen.
- Freundlichkeit ist nicht Unterwerfung.

8 · Frust von woanders (Zimmer nicht fertig)

DEINE ROLLE: DER GAST.

AUSGANGSLAGE

Der Gast hatte Stress beim Check-in, das Zimmer war nicht fertig, und lädt den Ärger jetzt im Restaurant bei der Servicekraft ab, die dafür nichts kann.

DU SPIELST

Sei grundgenervt, nörgle an Kleinigkeiten: Platz, Karte, Wartezeit.

Mach Anspielungen auf „diesen Laden“.

STUFE 2 · NACH CA. 1 MINUTE SELBST ZÜNDEN

„Sie können ja eh nichts machen.“

Übungsziel: trotzdem handeln, im eigenen Rahmen.

----- SCHNITTLINIE -----

8 · Frust von woanders (Zimmer nicht fertig)

DEINE ROLLE: DIE SERVICEKRAFT.

AUSGANGSLAGE

Der Gast hatte Stress beim Check-in, das Zimmer war nicht fertig, und lädt den Ärger jetzt im Restaurant bei der Servicekraft ab, die dafür nichts kann.

ACHTE AUF

- Nicht persönlich nehmen: der Ärger gilt der Situation, nicht mir.
- Einmal aktiv ansprechen und zuhören: „Ich habe das Gefühl, der Start bei uns war heute nicht gut, was ist passiert?“
- Kleine Geste zur Wiedergutmachung anbieten.
- Weitergabe an die Rezeption (Notify).

Tipp: Nutze HELD · Hören, Entschuldigen, Lösen, Danken (siehe Spickzettel).

BEOBACHTERKARTE

DEIN BEOBACHTUNGSAUFGABE

- Hat sie/er den Gast ausreden lassen?
- Blieb die Stimme ruhig?
- Wurde eine Lösung angeboten?

NOTIERE JE RUNDE EINEN SATZ, DER BESONDERS GUT WAR

RUNDE 1 _____

RUNDE 2 _____

RUNDE 3 _____

FEEDBACK-REIHENFOLGE NACH DEM SPIEL

1. Der Spieler zuerst: „Wie ging es Dir?“
2. Dann der Gast: „Was hat gewirkt?“
3. Dann Du: erst Positives, dann max. 1–2 Ideen.

BEOBACHTERKARTE

DEIN BEOBACHTUNGSAUFGABE

- Hat sie/er den Gast ausreden lassen?
- Blieb die Stimme ruhig?
- Wurde eine Lösung angeboten?

NOTIERE JE RUNDE EINEN SATZ, DER BESONDERS GUT WAR

RUNDE 1 _____

RUNDE 2 _____

RUNDE 3 _____

FEEDBACK-REIHENFOLGE NACH DEM SPIEL

1. Der Spieler zuerst: „Wie ging es Dir?“
2. Dann der Gast: „Was hat gewirkt?“
3. Dann Du: erst Positives, dann max. 1–2 Ideen.

----- SCHNITTLINIE -----

BEOBACHTERKARTE

DEIN BEOBACHTUNGSAUFGABE

- Hat sie/er den Gast ausreden lassen?
- Blieb die Stimme ruhig?
- Wurde eine Lösung angeboten?

NOTIERE JE RUNDE EINEN SATZ, DER BESONDERS GUT WAR

RUNDE 1 _____

RUNDE 2 _____

RUNDE 3 _____

FEEDBACK-REIHENFOLGE NACH DEM SPIEL

1. Der Spieler zuerst: „Wie ging es Dir?“
2. Dann der Gast: „Was hat gewirkt?“
3. Dann Du: erst Positives, dann max. 1–2 Ideen.

BEOBACHTERKARTE

DEIN BEOBACHTUNGSAUFGABE

- Hat sie/er den Gast ausreden lassen?
- Blieb die Stimme ruhig?
- Wurde eine Lösung angeboten?

NOTIERE JE RUNDE EINEN SATZ, DER BESONDERS GUT WAR

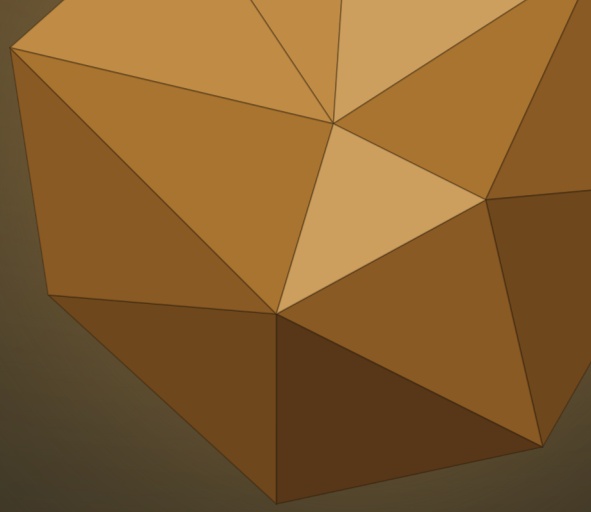
RUNDE 1 _____

RUNDE 2 _____

RUNDE 3 _____

FEEDBACK-REIHENFOLGE NACH DEM SPIEL

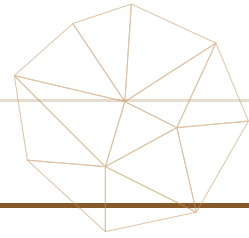
1. Der Spieler zuerst: „Wie ging es Dir?“
2. Dann der Gast: „Was hat gewirkt?“
3. Dann Du: erst Positives, dann max. 1–2 Ideen.



Welche Gäste-Situation stresst Dich oder macht Dich unsicher?

- 1 Eine Situation pro Karte.
- 2 Groß schreiben, maximal 7 Wörter.
- 3 Abgeben geht auch anonym.

Souverän im Gästekontakt



Die HELD-Methode

H

Hören

Ausreden lassen, nicht unterbrechen, in eigenen Worten wiederholen.

„Wenn ich Sie richtig verstehe, geht es Ihnen vor allem darum, dass ...?“

E

Entschuldigen

Bedauern ausdrücken, ohne automatisch Schuld einzugestehen.

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

L

Lösen

Lösung anbieten oder Erwartung erfragen.

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

D

Danken

Dafür danken, dass der Gast es angesprochen hat.

„Danke, dass Sie es gleich gesagt haben, nur so können wir es sofort richten.“

5 souveräne Formulierungen

~~Das weiß ich nicht.~~

→ Gern prüfe ich das für Sie.

~~Da kann ich nichts machen.~~

→ Was ich für Sie tun kann, ist ...

~~Das Zimmer ist noch nicht sauber.~~

→ Ihr Zimmer wird gerade für Sie vorbereitet, in 20 Minuten ist es fertig.

~~Kein Problem.~~

→ Sehr gern. / Machen wir.

~~Sie müssen sich an die Rezeption wenden.~~

→ Ich gebe das sofort an die Rezeption weiter.

Die 90-Sekunden-Regel

Die körperliche Stressreaktion auf einen Ärger-Auslöser, Adrenalin, Herzklopfen, Anspannung, ist nach ca. 90 Sekunden chemisch durchgelaufen. Alles, was danach noch wütend macht, ist eigenes Gedanken-Nachfüttern.

„Du musst den Ärger nur 90 Sekunden überleben.“

Mein Schutzsatz

Der Ärger gilt der Rolle, nicht Dir. Formuliere einen Satz, der Dich beim nächsten schwierigen Gast trägt.
