



**GASTRONOMIE COACH
ANDREAS MÖBIUS**

Kontakt: +49 (0) 151 54972512

Verschiedene Gästetypen



Der Geizhals

Man erkennt ihn daran, dass er vorsichtig bestellt und z.B. versucht die Suppe des angebotenen Tagesessen gegen ein Getränk zu tauschen, damit er sich dieses einsparen kann. Versuchen Sie nicht, solchen Gästen etwas besseres oder teureres anzubieten. Sie werden scheitern! ausserdem führt das dazu, dass der Gast in Erklärungsnot kommt und sich unwohl fühlt. Versuchen Sie außerdem, auf die Wünsche einzugehen. Auch wenn der Gast sparsam ist, wird er sich wohlfühlen und vermutlich wiederkommen.

Der Angeber

Er mag den großen Auftritt, prozt mit Sprüchen und sicher auch mit Statussymbolen (z.B. teure Uhr) und steht gerne im Mittelpunkt. Er behandelt das Personal meist abschätzig. Sie brauchen Geduld und innere Ruhe! Lassen Sie sich nicht provozieren. Man sollte diesem Gast gut zuhören und ihm Aufmerksamkeit schenken. Widersprechen Sie nicht und sehen Sie über die eine oder andere Bemerkung hinweg. Wenn es allerdings beleidigend oder anzüglich wird, weisen Sie den Gast in die Schranken bzw. informieren Sie Ihren Vorgesetzten. Nutzen Sie lieber sein Geltungsbewußtsein und versuchen ihm nur die besten Produkte anzubieten.

Der unsichere Typ

Dieser Typ bleibt oft zögernd am Eingang stehen, um dann langsam und oft auch mit gesenktem Kopf durch das Restaurant "zu schleichen". Er wirkt verunsichert oder hilflos und ist dankbar für eine freundliche Ansprache und z.B. die Zuweisung eines Tisches (so dass er diese Entscheidung nicht treffen muss). Helfen Sie ebenso zurückhaltend diesem Gästetyp. Empfehlen Sie besondere Speisen und Getränke, gib ihm das Gefühl, eine gute Wahl getroffen zu haben. Seien Sie außerdem nicht zu kurz angebunden am Tisch - er könnte denken, er stört Sie!

Der entschlossene Typ

Dieser Typ ist mit am leichtesten zu handeln. Er weiß, was er will, er möchte gut beraten werden und ist bereit für Qualität Geld auszugeben. Er nennt seine Wünsche ohne "herumzueiern". Er ist selbstbewusst und sollte mit einer ebensolchen Haltung begegnet werden. Lassen Sie ihn nicht warten, bedienen Sie ihn zügig und betreuen ihn umfassend. Zeigen Sie ihm, dass er gut gewählt hat.

Der redselige Gast

Eigentlich ist das ein sehr angenehmer Gasttyp. Er grüsst freundlich und sucht gleich das Gespräch. Er lässt sich meist auch von einem vollen Restaurant nicht davon abhalten, Ihnen seine Geschichten zu erzählen. In einem solchen Fall, entschuldigen Sie sich freundlich und machen Sie Ihre Arbeit. Wenn die Zeit es erlaubt, gehen Sie zu ihm und hören Sie einfach zu (aber geben Sie ihm am besten keinen Anhaltspunkt für ein neues Thema).

Der nervöse Typ

Er ist in Eile - kommt meist schon gehetzt ins Restaurant hinein. Er braucht die sofortige Ansprache und Bedienung. Legen Sie ihm zügig die Karte hin und bringen Sie das Bestellte ebenso schnell. Wenn Sie nicht schnell genug sind, wird er nach Ihnen rufen und ggf. im Tonfall ernster. Er wirkt schnell unhöflich - meist es aber gar nicht so. Er entscheidet sich schnell und braucht eigentlich Ihre Empfehlungen nicht. Geben Sie ihm das Gefühl, sich nur um ihn zu kümmern und seine Zeit nicht unnötig zu verplempern.

Der mißtrauische Gast

Dieser Gast denkt ständig, dass Sie ihn ausnehmen wollen, ihm minderwertige Produkte anbieten und nur Umsatz machen möchten. Er hinterfragt alles - insbesondere Ihre Empfehlungen. Er sieht überall den Betrug, von der Küche bis zu

Ihnen. Er äußert sich stets kritisch und manchmal dadurch auch beleidigend. Versuchen Sie sein Vertrauen zu gewinnen, quatschen Sie ihm nichts auf, bieten Sie auch günstige Produkte an, übertreiben Sie nicht bei der Beschreibung einer Speise. Sollten Ihnen mögliche Probleme schon bekannt sein (Schnitzel ist aus / WC-Anlage ist defekt), machen Sie ihn aktiv darauf aufmerksam. Das schafft Vertrauen. Gewinnen Sie ihn für sich und Ihren Betrieb!

Der Nörgler

Dieser Typ Gast sucht ständig die Fehler (und findet sie auch), er ist praktisch nicht zufrieden zu stellen. Er meckert an der Speisekarte herum, weil sie zu lang/zu kurz/zu unausgewogen ist. Er meckert über Sie, weil Sie zu langsam laufen oder zu lange gewartet haben, bis Sie sich um ihn gekümmert haben. Er meckert über das Essen weil es zu viel/zu salzig/zu lieblos angerichtet oder zu kalt ist... Diesen Gast glücklich zu machen ist eine schwierige Aufgabe. Seien Sie stets höflich und freundlich. Versuchen Sie die "echten" Beanstandungen von den anderen zu unterscheiden und argumentieren Sie dann ebenso freundlich. Geben Sie ihm aber keinen Anlass für weitere Nörgeleien.

Der anspruchsvolle Gast

Dieser Typ ist naturgemäß ganz besonders gerne gesehen. Ihm ist der Preis egal, er will beste Leistungen und besten Service und ist bereit, dafür angemessen zu zahlen. Diese Gäste lassen sich gerne beraten - nutzen Sie seine Einstellung und bieten Sie ihm die "besseren" Produkte aus Ihrer Karte an (Sie haben doch sicher noch ein paar Flaschen eines besonders guten Weins im Keller, der auf keiner Karte steht).

Gastronomiecoach.Andreas-Möbius.de, Trainer Andreas Möbius

<https://gastronomiecoach.andreas-moebius.de/>

Postanschrift: Bajuwarenstr. 5, 84543 Winhöring

Kontakt: Telefon: 0151 54972512, E-Mail: gastronomiecoach@andreas-moebius.de

Vertreten durch: Geschäftsführer Andreas Möbius

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE106/252/10246