



Die goldenen Regeln des Service

Was bedeutet Exzellenz in einer Bar? **Ein tadelloser Service!** Ein perfekter Gastgeber weiß, wie er auf jedes Bedürfnis des Gastes reagiert, sich um ihn kümmert, ihm Aufmerksamkeit und all seine Erfahrung zukommen lässt.

Hier einige Ratschläge, damit Sie stets jede Situation bestens meistern...

Es ist die Gesamtheit all Ihrer Aktivitäten, mit denen Sie die Bedürfnisse ihrer Kunden zufriedenstellen. Dies ist die Definition für Service und der wichtigste Grund, warum die Gäste Ihr Lokal wählen – das wahre Geheimnis Ihres Erfolgs.

Damit das funktioniert, muss er einfach perfekt sein und darf beim Publikum keine Wünsche offenlassen.

Wie können sie also auf die Bedürfnisse Ihrer Gäste eingehen? Das ist keine einfache Herausforderung, da häufig auch der Gast nicht genau weiß, was er eigentlich will. Beim Betreten Ihrer Bar kann er verschiedene Bedürfnisse haben, die nicht alle offensichtlich sind...

Betrachten wir nun, wie Sie diese Bedürfnisse klassifizieren können.

Notwendigkeiten, die der Kunde für selbstverständlich hält

Den Kaffee aus einer sauberen Tasse zu trinken, auf die Toilette gehen zu können und freundlich begrüßt zu werden... Das sind die **selbstverständlichen Bedürfnisse**. **Werden sie erfüllt, dann haben Sie bereits einen Mindeststandard erreicht.**

Bedürfnisse, die der Kunde in Form von Wünschen äußert

Ein Stückchen Schokolade zusammen mit dem Kaffee serviert zu bekommen, eine Tageszeitung lesen zu können oder auf der Theke verschiedene Sorten Zucker und Süßstoff vorzufinden ... Das sind die **ausdrücklichen Bedürfnisse**. **Wenn Sie diese Anforderungen erfüllen, steigern Sie Ihr Serviceniveau.**

Bedürfnisse, die dem Kunden nicht bewusst sind und die seine Emotionen ansprechen

Mit einem „das Übliche?“ empfangen zu werden, bei besonderen Gelegenheiten ein kleines Geschenk zu bekommen oder bei der Planung kultureller Events dabei zu sein... das sind die **latenten Bedürfnisse**. **Gehen Sie auf diese Wünsche ein und schenken Sie ihrem Kunden tiefgehende, erfüllende Emotionen.**

Sobald die Art der Bedürfnisse erkannt haben, müssen Sie nur noch entscheiden, wie Sie sie erfüllen können. Hier einige Ratschläge für einen perfekten Service.

1. Zu allererst das Ambiente.

- Sauber und einladend, muss es stets bereit sein, Gäste zu empfangen.
- Kümmern Sie sich sorgfältig um alle Details und denken Sie an Folgendes, um auf die Bedürfnisse des Gastes einzugehen:
 - Eine perfekt auf die verschiedenen Tageszeiten ausgerichtete Vitrine;
 - Zubereitungen, die der Speisekarte entsprechen;
 - kunstgerechte Beleuchtung;
 - angenehme Hintergrundmusik;
 - stets saubere Tische;
 - ordentliche Theke.

Die Bar muss sich immer wieder wandeln und den Service ständig erneuern können, um zu jeder Uhrzeit und bei jeder Gelegenheit etwas Neues und Passendes anbieten zu können.

2. All das kann nur von höchst kompetentem Personal auf die Beine gestellt werden!

Ihr Ziel ist es, die geeignetsten Mitarbeiter für Ihr Lokal zu finden und eine gut gelaunte, von starkem Zusammenhalt geprägte Atmosphäre zwischen ihnen zu schaffen.

- Geben Sie ihnen genau definierte Aufgaben und sorgen Sie dafür, dass sie voller Begeisterung erledigt werden.
- Die Uniformen des Personals müssen stets ordentlich sein.
- Ihre Mitarbeiter sollten ein offenes und spontanes, aber professionelles Verhalten an den Tag legen.

Was also ist das Geheimnis eines tadellosen Service? Großartiges Teamwork und ein Barista, der einiges draufhat! Er ist es nämlich, der all seine soziale Kompetenz, seine Erfahrung und sein Fingerspitzengefühl in die Waagschale werfen muss, um die Stimmungen der Kunden zu erfassen und ihre Bedürfnisse zu interpretieren.

Vergessen Sie niemals, dass der Service der Schlüssel zu Ihrem Erfolg ist.

