K O M M U N I K A T I O N S –

R E G E L N

* Rückfragen stellen
* aktiv zuhören
* sachlich bleiben, keine Wertungen
* nicht verallgemeinern, nicht übertreiben
* Blickkontakt halten
* nur eine Person spricht
* Ich-Formulierungen
* ausreden lassen
* in eigenen Worten wiedergeben

T I P P S

F O R M U L I E R U N G E N

Gesprächsverlauf:

*Sie können*

*gleich*

*sobald*

*bitte*

*nicht, kein, nie vermeiden*

Einstieg Kritik:

*Ich verstehe, dass …*

*Danke, dass Sie …*

*Ich kümmere mich …*

*Wir finden …*

*Ich erkundige mich …*

*Ich werde sofort …*

* kommen Sie mit einer positiven Grundeinstellung in den Betrieb
* gehen Sie auf den Gast zu
* pflegen Sie eine Höflichkeitskultur, weniger förmliches Verhalten
* sprechen Sie Gäste mit Namen an
* grüßen Sie als Erster
* begleiten Sie Gäste zum Tisch
* respektieren Sie die Wünsche der Gäste
* bewahren Sie Distanz zum Gast
* Gäste nicht so lange warten lassen
* lächeln Sie, damit entwaffnen Sie alle Vorurteile
* pflegen Sie den Small Talk, reden Sie nicht unaufhörlich
* leben Sie den Dienstleistungsgedanken und signalisieren Sie, dass Sie gerne Aufgaben für die Gäste übernehmen

nicht zu früh zu Terminen kommen – unhöflich

Kritik verpacken

häufig wird nur mit der Gabel gegessen

stellen sich mit dem Vornamen vor und sprechen auch Leute mit dem Vornamen an

lieben Komplimente, aber nicht zum Aussehen

kein Alkohol zum Mittagessen

ausgiebiges Frühstück und Barbecue sind beliebt





Umgang mit Gästen

aus den USA