



LF05
LS03



KOMMUNIKATIONS- REGELN

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



TIPPS

- 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

FORMULIERUNGEN

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 ...*

