

Verhalten im Restaurant

Leonardo da Vinci project 2010 – 2012

„KITCHEN AND RESTAURANT GUIDE FOR STARTERS“
F&B4YOU

Viešoji įstaiga Kuršėnų politechnikos mokykla-
Kursenai - Lithuania,

Colegiul Tehnic de Alimetatie si Turism “Dumitru
Motoc” - Galati - Romania

Robert-Wetzlar-Berufskolleg, unesco-Projektschule
Bonn - Deutschland (dt. Version)

Servicearten und -methoden

- Französischer Service (Plattenservice)
- Englischer Service (Service am Guéridon)
- Amerikanischer Service (Tellerservice)
- Russischer Service (eine Art des Bankettservice)
- Buffetservice mit Selbstbedienung und Vorlegeservice

Französischer Service (Plattenservice / Vorlegeservice)



- Beim Französischen Service serviert das Personal die Speisen von einer Platte aus (von links) auf den zuvor (von rechts) eingesetzten Teller. Man verwendet dazu das Vorlegebesteck bestehend aus Tafelgabel und Tafellöffel.
- In Litauen, Rumänien und Deutschland nennt man diese Art des Service Französischen Service – in Italien und Spanien Englischen Service und in England Silver Service.

Englischer Service

- Hierbei muss der Kellner oder die Kellnerin am Tisch des Gastes an einem Beistelltisch (Guéridon) Gerichte auf dem Teller anrichten. Hierzu zählen auch das Filetieren, Tranchieren und Flambieren sowie das Herstellen von Dressings.
- In Litauen nennt man diese Art des Services Englische Methode; in Rumänien Französische Methode.

Amerikanischer Service

- Bei dieser Art des Service werden alle Teller in der Küche angerichtet und (von rechts) dem Gast serviert. Manchmal wird eine Beilage nach der Französischen Methode serviert oder am Beistelltisch angerichtet.

Russischer Service

- Bei dieser Methode wird der Hauptgang entweder (von links) dem Gast vorgelegt oder mit dem Teller (von rechts) eingesetzt. Alle Beilagen wie Kartoffeln, Gemüse, Saucen und Salate etc. stehen auf dem Tisch zur Selbstbedienung.
- In Deutschland und Litauen nennt man diese Methode Russischer Service; in Belgien Tischservice und in Rumänien Familien-Service.
- Stehen alle Bestandteile des Gerichts auf dem Tisch, heißt die Methode in Deutschland dann Deutscher Service.

Buffetservice mit Selbstbedienung und Vorlegeservice

- Bei dieser Methode nimmt der Gast Speisen vom Büffet oder bekommt diese am Büffet vorgelegt. Gäste haben so eine größere Kontrolle über die Mahlzeit in Bezug auf Zeit zum Essen, Speisenauswahl, Portionsgröße und den Preis, wenn Speisen einzeln bezahlt werden können.
- Büffets werden häufig angeboten für
 - 1.Frühstücksservice
 - 2.Mittagsservice
 - 3.Tagungen, Konferenzen, Bankette, Hochzeiten etc.

Verhalten am Telefon (I)

- Verwenden Sie am Telefon eine sachliche und höfliche Ausdrucksweise.
- Fragen Sie nach Namen, der Zimmernummer oder Adresse/Telefonnummer.
- Wiederholen Sie die telefonische Bestellung, damit der Gast überprüfen kann, ob die Bestellung richtig angekommen ist und um Missverständnisse zu vermeiden.
- Zunächst notieren Sie die Bestellung auf einem Bestellformular/Notizzettel um sie dann je nach Betrieb zu verbuchen oder einzutragen.

Verhalten am Telefon (II)

- Gehen Sie auf die besonderen Gästewünsche ein und heben Sie sie auf dem Bestellzettel hervor.
- Bei Unklarheiten fragen Sie sofort nach, damit alle Wünsche des Gastes richtig aufgenommen werden können.
- Bei einer Bestellung aufs Gastzimmer teilen Sie dem Gast eine evtl. Wartezeit mit und bedanken Sie sich in jedem Fall für den Anruf.

Begrüßen und Platzieren (I)

- Zeigen Sie dem Gast bei der Ankunft, dass Sie sich freuen, sie/ihn begrüßen zu dürfen.
- Ein höflich begrüßter Gast wird in guter Stimmung sein und sich wohlfühlen.
- Gehen Sie voraus und zeigen Sie dem Gast den Weg.
- Ziehen Sie weiblichen Gästen den Stuhl hervor und nehmen Sie die Mäntel ab.

Begrüßen und Platzieren (II)

- Stellen Sie Kinderstühle bereit und schenken sie den jungen Gästen besondere Aufmerksamkeit.
- Wenn Gäste ihre Plätze selbst wählen können, kann man sie später nicht bitten, den Tisch zu wechseln.
- Gäste einer geschlossenen Veranstaltung dürfen nur nach Rücksprache mit dem Gastgeber vom Servicepersonal eigenmächtig platziert werden.
- Schenken Sie Einzelgästen besondere Aufmerksamkeit.

Präsentation der Speisekarte (I)

- Die Speisekarte wird dem Gast geöffnet und von links gereicht.
- Jeder Gast erhält eine Speisekarte; es gibt eine Getränkekarte pro Tisch.
- Wenn die Speisekarte gereicht wird, wird auch der Aperitif angeboten.
- Das Servicepersonal weist auf Tagesgerichte und hausgemachte Speisen hin.
- Wünscht der Gast eine Empfehlung, so antwortet die Servicekraft höflich auf die Frage und hilft bei der Entscheidungsfindung – sie erklärt einzelne Gerichte und deren Zubereitung.

Präsentation der Speisekarte (II)

- Während der Aufnahme der Bestellung steht die Fachkraft am Tisch des Gastes und schaut den Gast an.
- Die Bestellung sollte im Uhrzeigersinn aufgenommen werden.
- Nachdem alle Bestellungen aufgenommen wurden, wiederholt sie die Servicekraft um sicher zu stellen, dass alles richtig notiert wurde.

Empfehlen und Verkaufen (Speisen und Getränke)

- Die Restaurantfachkraft macht auf tagesaktuelle Gerichte und Spezialitäten aufmerksam.
- Die Servicekraft muss die Zubereitungszeit eines Gerichtes kennen, um Empfehlungen aussprechen zu können.
- Es ist notwendig, die Zusammensetzung der Speisen sowie die Zubereitungsart aller Gerichte im Angebot zu kennen.
- Man darf nicht vergessen, neben alkoholischen Getränken auch alkoholfreie Getränke und Wasser abzufragen.

Speisen- und Getränkeservice (I)

In einem Restaurant mit gehobenem Service sollte an Einzeltischen in folgender Reihenfolge bedient werden:

- Ehrengast
- weibliche Gäste
- männliche Gäste
- Gastgeberin
- Gastgeber

Im Bankettservice werden Ehrengäste zuerst bedient – weitere Gäste der Sitzreihe nach.

Speisen- und Getränkeservice (II)

- Je nach Standard wird ein Grundgedeck eingedeckt und je nach Bestellung der Gäste wird nach- oder umgedeckt.
- Getränke werden sofort nach der Bestellung serviert. Spezielle Getränke zu bestimmten Speisen (Wein zum Hauptgang) werden wie auch Aperitif und Digestif gesondert serviert.
- Gerichte der gleichen Art (z.B. Vorspeisen) sollten gleichzeitig zum Tisch gebracht werden.
- Ein Ablageteller für z.B. Knochen steht oberhalb des Speisetellers mittig oder links.

Speisen- und Getränkeservice (III)

- Vor jedem Gang sollte die Servicekraft überprüfen, ob alle Besteckteile korrekt eingedeckt sind und ob noch Getränkewünsche bestehen.
- Teller, Besteck, (leere) Gläser und Menagen werden vor dem Servieren des Desserts ausgehoben. Haben Gäste noch kein Dessert bestellt, wird die Dessertkarte gereicht.
- In Deutschland z.B. wird ein Gang erst abgeräumt, wenn alle Gäste am Tisch mit dem Essen aufgehört haben.
- Servieren Sie leise und unaufdringlich.

Bezahlung und Verabschiedung (I)

- Die Rechnung wird auf Anfrage erstellt. Ein Gast sollte niemals länger auf die Rechnung warten müssen.
- Der Rechnungsbetrag ist nur für den Zahlenden ersichtlich und wird verdeckt gereicht. Das Rückgeld wird vollständig ausgezahlt.
- Man reicht Rechnung und Rückgeld auf einem Tablett und dankt für den Besuch.
- Einzelrechnungen sind komplizierter. Die Servicekraft erstellt jede Rechnung separat und rechnet einzeln.
- Je nach Betriebsart zahlt der Gast beim Ausgang an einer Kasse.

Bezahlung und Verabschiedung (II)

- Es ist immer höflich nachzufragen, ob noch weitere Dienstleistungen vom Gast gewünscht werden (z.B. Taxiruf).
- Bedanken Sie sich beim Gast für ein Trinkgeld.
- Wenn die Gäste aufstehen, ziehen Sie die Stühle zurück um besonders weiblichen Gästen zu helfen, bequem aufstehen zu können.
- Verabschieden Sie sich mit freundlichen Worten und fordern Sie die Gäste zu einem weiteren Besuch auf. Machen Sie auf zukünftige Aktionen im Haus aufmerksam (z.B. Silvesterball).