

Inhaltsverzeichnis

I Beratung und Verkauf im Restaurant	7			
Speisen- und Menükunde	8	2.8	Andere Weinbäume (Überblick)	89
1 Menükunde	9	3	Schaumwein	90
1.1 Das moderne Menü	9	4	Likörwein	93
1.2 Regeln für das Erstellen von Menüs	11	5	Spirituosen	96
1.3 Äußere Form von Menükarten	12	6	Mixgetränke	98
2 Speisenkunde	14	6.1	Cocktails	98
2.1 Kalte Vorspeisen	14	6.2	Alkoholische Heißgetränke	101
2.1.1 Kalte Saucen (Soßen)	18	6.3	Biermischgetränke	101
2.2 Suppen	20	6.4	Bowlen	102
2.2.1 Klare Suppen	20	7	Modegetränke	102
2.2.2 Gebundene Suppen	22		Umgang mit Gästen	108
2.2.3 Kalte Suppen und Kaltschalen	23	1	Gästetypen	109
2.2.4 Suppenservice	23	2	Verkaufsgespräche und Techniken	115
2.3 Hauptgerichte	24	2.1	Verkaufsgespräch im Full-Service-Konzept	116
2.3.1 Garnituren	28	2.2	Verkaufsgespräch am Counter	121
2.3.2 Warme Saucen (Soßen)	29	2.3	Verkaufsgespräch an der Kasse	125
2.3.3 Gemüse, Pilze (Vitaminbeilagen)	32	2.4	Verkaufsgespräch am Telefon	125
2.3.4 Sättigungsbeilagen	34	2.5	Gesprächsverlauf bei der Anlieferung	127
2.4 Nachspeisen	36	2.6	Verkaufsgespräch für Veranstaltungen	128
2.4.1 Käse	36	3	Reklamationen	132
2.4.2 Süßspeisen	37	3.1	Das Reklamationsgespräch	133
2.5 Kalt-warmes-Buffet	41	3.2	Ausnahmesituationen	135
3 Speise(n)- und Getränkekarten	42		II Marketing	137
3.1 Die Speisenkarte	44		Einführung in das Marketing	138
3.2 Die Getränkekarte	48		Prognosen, Ziele, Strategien	151
Getränke im Restaurant, zweiter Teil	52	1	Prognosen	152
1 Bier	53	2	Ziele	153
1.1 Rohstoffe zum Bierbrauen	53	2.1	Allgemeine Unternehmensziele	153
1.2 Biererzeugung	54	2.2	Marketingziele	154
1.3 Biersorten	56	3	Marketingstrategien	156
1.4 Einkauf und Lagerung	58	3.1	Bildung von Unternehmensstrategien	156
1.5 Biergläser und Bierservice	59	3.2	Festlegung der strategischen Stoßrichtung	157
2 Wein	60	3.3	Festlegung der Marketingstrategien	158
2.1 Weinbau, Weinlese, Weinerzeugung	60		Marketing-Mix	161
2.2 Einkauf, Lagerung, Empfehlung und Service	65	1	Produktpolitik	162
2.3 Deutsche Weine	68	1.1	Produktlebenszyklus	164
2.4 Italienische Weine	77	1.2	Produktprogrammplanung	166
2.5 Französische Weine	81	1.2.1	Produktinnovation	167
2.6 Spanische Weine	84	1.2.2	Chancen und Risiken von Innovationen	168
2.7 Österreichische Weine	86			

Inhaltsverzeichnis

1.2.3	Produktvariation und Produktdifferenzierung	171	3.3	Betriebsanweisung für Reiniger	231
1.3	Markenpolitik	172	3.4	Berechnungen	233
2	Preispolitik	177	4	Desinfektion	234
2.1	Preisfindung (Pricing)	177		Umweltschutz	237
2.2	Preisstrategien in Abhängigkeit vom Lebenszyklus	182	1	Abfall und Abfallvermeidung	238
2.3	Preisdifferenzierung	183	1.1	Abfallarten	239
3	Kommunikationspolitik	184	1.2	Besondere Abfälle in der Gastronomie	242
3.1	Klassische Werbung (Advertising)	186	2	Energie und Wasser	243
3.2	Verkaufsförderung (Sales Promotion)	189	2.1	Tipps zum Energiesparen	243
3.3	Persönlicher Verkauf (Personal Selling)	191	2.2	Tipps zum Wassersparen	245
3.4	Public Relations (Öffentlichkeitsarbeit)	191	2.3	Der/die Energiebeauftragte	246
3.5	Merchandising	192	2.4	Berechnungen	246
3.6	Productplacement (Produktintegration)	192		IV Warenwirtschaft	249
3.7	Dialogmarketing (früher Direktmarketing)	192		Aufgaben der Warenwirtschaft	250
3.8	Marketingkooperation	193	1	Warenbedarfsermittlung und Warenbeschaffung	251
3.9	Sponsoring	194	1.1	Die Qualität der Ware	252
3.10	Eventmarketing	195	1.2	Festlegung der Warenmenge	252
3.11	Corporate-Identity-Konzept	196	1.3	Auswahl der Lieferanten	254
3.12	Gestaltung von Kommunikationsbotschaften	196	1.4	Zahlungsverkehr	257
4	Distributionspolitik	200		Warenwirtschaftssysteme	260
4.1	Physische Distribution	200	1	Aufbau eines Warenwirtschaftsprogramms	262
4.2	Akquisitorische Distribution	204	1.1	Funktionsweise eines Warenwirtschaftssystems	263
	Marketingcontrolling	205	2	Lagerkennzahlen, zweiter Teil	266
1	Kennzahlen und Kennzahlensysteme	206	2.1	Lagerkosten	266
2	Controllingverfahren im Marketing	209	2.2	Lagerzinssatz	267
2.1	Programmstrukturanalyse	209	2.3	Optimale Bestellmenge zur Senkung der Lagerkosten	268
2.2	Produktportfolioanalyse	211	3	Entsorgung als Bestandteil der Warenwirtschaft	271
2.3	Preiscontrolling	213			
2.4	Kommunikationscontrolling	213			
2.5	Distributionscontrolling	215			
	III Wirtschaftsdienst	219			
	Reinigung und Pflege	220			
1	Materialkunde	221		Stichwortverzeichnis	275
2	Reinigungsverfahren	226		Bildnachweis	278
2.1	Trockenreinigung	227		Literaturverzeichnis	279
2.2	Nassreinigung	227			
3	Reinigungsmittel	228			
3.1	Mindestanforderungen an Reinigungsmittel	230			
3.2	Durchführung der Reinigungsschritte nach den Regeln des sinnerischen Kreises	231			