

BERATUNG UND  
VERKAUF IM RESTAURANT I

1	Speisen	9
1.1	Einteilung	9
1.2	Gemüsespeisen, Pilzspeisen	10
1.2.1	Nährwert, Service	10
1.2.2	Gemüsespeisen	10
1.2.3	Pilzspeisen	13
1.3	Kartoffelspeisen	14
1.3.1	Nährwert	14
1.3.2	Zubereitung	14
1.3.3	Service	17
1.4	Klöße, Nocken, Teigwaren, Reis, Hülsenfrüchte	18
1.5	Eierspeisen	21
1.5.1	Einteilung, Nährwert	21
1.5.2	Zubereitung, Service	22
1.6	Fischspeisen	26
1.6.1	Einleitung, Nährwert	26
1.6.2	Zubereitung	26
1.6.3	Anrichten, Service	30
	<b>Projektorientierte Aufgabe</b>	
	<b>Anbieten und Verkauf von Menüs</b>	
	<b>nach Saison und Jahreszeit</b>	31
1.7	Saucen	32
1.7.1	Einteilung, Nährwert	32
1.7.2	Warme Grundsaucen und ihre Ableitungen	32
1.7.3	Bratensaucen	36
1.7.4	Selbstständige warme Saucen	36
1.7.5	Kalte Saucen	37
1.7.6	Buttermischungen	41
1.8	Brühen, Suppen, Eintöpfe	43
1.8.1	Einteilung, Nährwert	43
1.8.2	Brühen, klare Suppen	44
1.8.3	Gebundene Suppen	46
1.8.4	Gemüsesuppen	51
1.8.5	Regionalsuppen, Nationalsuppen	53
1.8.6	Exotische Suppen, Spezialsuppen	57
1.8.7	Kalte Suppen, Kaltschalen	57
1.8.8	Eintöpfe	59
1.8.9	Service	60
1.9	Schlachtfleischspeisen	61
1.9.1	Nährwert, Einteilung	61
1.9.2	Fleischteile und deren Verwendung	62
1.9.3	Zubereitung	65
1.9.4	Service	74
1.10	Geflügelspeisen	77
1.10.1	Einteilung, Nährwert	77
1.10.2	Hausgeflügelspeisen	78
1.10.3	Wildgeflügelspeisen	79
1.11	Wildspeisen	80
1.11.1	Einteilung, Nährwert	80
1.11.2	Zubereitung	81
1.12	Speisen aus Krebstieren, Weichtieren	
	<b>und anderer Feinkost</b>	83
1.12.1	Einteilung, Nährwert	83

1.12.2	Krebstierspeisen	83
1.12.3	Weichtierspeisen	86
1.12.4	Kaviarspeisen	88
1.12.5	Service	89
1.13	Kalte Speisen	91
1.13.1	Besonderheiten, Einteilung	91
1.13.2	Salate	91
1.13.3	Cocktails	93
1.13.4	Service von kalten Speisen	93
1.14	Gebäck, Süßspeisen, Eisspeisen	94
1.14.1	Einteilung, Nährwert	94
1.14.2	Süßspeisen	95
1.14.3	Service	96
2	Getränke	97
2.1	Trinkwasser	97
2.2	Mineralische Wässer	98
2.3	Frucht- und Gemüsesäfte	100
2.4	Alkoholfreie Erfrischungsgetränke	102
2.5	Bier	104
2.6	Wein	109
2.6.1	Rebsorten	109
2.6.2	Deutsche Weine	111
2.6.3	Europäische Weine	120
2.6.4	Likörweine	125
2.7	Weinhaltige und weinähnliche Getränke	128
2.8	Schaumwein	129
2.9	Spirituosen	132
3	Beratung und Verkauf	136
3.1	Verkaufsgespräch	136
3.2	Reservierungen	137
3.3	Reklamationen	138

**Projektorientierte Aufgabe**  
**Tagesablauf einer Restaurantfachfrau** 142

4	Kalkulation	143
---	-------------	-----

**Projektorientierte Aufgabe**  
**Weinprobe** 147

MARKETING I

5	Bedürfnisse, Wünsche, Kaufmotive	148
5.1	Gästebedürfnisse	148
5.2	Kaufmotive der Gäste	149
6	Marketing-Konzept	150
6.1	Markt	150
6.2	Grundlagen des Marketing-Konzeptes	151
6.3	Marktuntersuchungen	152
6.4	Marketing-Strategie	156
6.4.1	Marketing-Ziele	157
6.4.2	Zielgruppen	158
6.4.3	Markt-Positionierung	160
6.5	Marketing-Planungen	161



21.4	Bilanz	266	35.2.1	Ablauf des Gästeempfangs	318
	Projektorientierte Aufgabe Inventur		35.2.2	Empfang besonderer Gäste	320
			35.2.3	Datenerfassung	321
		267	35.2.4	Arbeit mit der Gästekartei/-datei	323
			36	Gästebetreuung	325
22	EDV in der Warenwirtschaft	268	36.1	Verwahren von Wertsachen und Bargeld	325
22.1	Computereinsatz	268	36.2	Weckdienst	326
22.2	Warenwirtschaftsprogramme	269	36.3	Telefon- und Informationsdienst	327
22.3	Organisation in der Warenwirtschaft	270	36.4	Erteilung von Auskünften	328
			36.5	Vermittlung von Dienstleistungen	331
			36.6	Aufenthaltsprogramme	334
			36.7	Minibar und Zimmerservice	335
			36.8	Zimmerwechsel	335
			36.9	Besondere Vorkommnisse	336
			36.10	Probleme und Reklamationen im Hotel	337
			36.11	Frankfurter Tabelle	338
			37	Abreise	340
			37.1	Buchen von Leistungen	340
			37.2	Gästeverabschiedung und	
				Gastrechnungen	342
			37.3	Zahlungsformen an der Rezeption	344
			38	Abrechnungen	348
			38.1	Tagesabschluss	348
			38.2	Erlösabrechnung	351
			38.3	Statistiken	351
				Projektorientierte Aufgabe Familie Miller plant einen Hotelaufenthalt	354

BERATUNG UND VERKAUF IM RESTAURANT II (Getränkpflege/Verkauf)		
23	Pflege und Verkauf von Weißwein	271
24	Pflege und Verkauf von Rotwein	274
25	Pflege und Verkauf von Likörwein	277
26	Weinprobe (Degustation)	278
27	Pflege und Verkauf von Bier	281
28	Pflege und Verkauf von Schaumwein	284
29	Pflege und Verkauf von Spirituosen	287
30	Zubereitung und Verkauf von Aperitifs und Digestifs	290
31	Bar	291
31.1	Barmixer	291
31.2	Mise en place	291
31.3	Arbeitsablauf	292
31.4	Mischgetränke	293

EMPFANGSBEREICH		
32	Arbeitsbereiche und Anforderungen	295
32.1	Betriebsorganisation im Gastgewerbe	295
32.2	Arbeitsbereich Empfang	298
32.3	Anforderungen an die Persönlichkeit von Hotelfachleuten	300
33	Organisations-, Informations- und Kommunikationsmittel	301
33.1	Organisationsmittel	301
33.2	Informationsmittel	302
33.3	Kommunikationsmittel	303
33.4	Technische Hilfsmittel	304
33.5	Hotelsoftware	304
34	Reservierungen	307
34.1	Reservierungsarten	307
34.2	Reservierungssysteme	309
34.3	Reservierungsannahmen	313
34.3.1	Einzelreservierungen	313
34.3.2	Gruppenreservierungen	314
34.3.3	Überbuchungen	314
34.4	Reservierungsbestätigungen	316
34.5	Reservierungsweiterleitungen	316
34.6	Stornierungen	316
35	Anreise	317
35.1	Vorbereitungen	317
35.2	Gästebegrüßung	318

VERKAUFSABTEILUNG		
39	Arbeitsbereiche	355
40	Beratung und Verkauf	357
40.1	Gäste und Gastlichkeit	357
40.2	Leistungspalette der Verkaufsabteilung	358
40.2.1	Beherbergungsleistungen	358
40.2.2	Gastronomische Leistungen	359
40.2.3	Sonstige Dienstleistungen	362
40.3	Kunden und Hotelgäste	363
40.4	Absatzmittler und Absatzhelfer	365
40.5	Verkaufshilfen	368
40.6	Verkaufsarten	370
40.6.1	Persönlicher Verkauf	370
40.6.2	Telefonischer Verkauf	373
40.6.3	Verkauf per Fax und Internet	374
40.6.4	Verkauf außer Haus	376
41	Angebotskarten	377
41.1	Speisekarten	377
41.2	Internationale Garnituren	379
41.3	Menü und Menükarten	381
41.3.1	Speisenfolgen	381
41.3.2	Menüaufbau und Menüregeln	382
41.3.3	Getränke als Speisenbegleiter	384
41.3.4	Erstellung von Menükarten	385

