

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	11
<b>1 Warum Gäste nicht wiederkommen</b> .....	13
1.1 Karussell der Qualitätsmängel in der Gastronomie .....	14
1.2 Fünfzig Qualitätsmängel aus der Sicht des Gastes .....	15
1.3 Beschwerdemanagement im Rahmen der Gastorientierung .....	21
1.4 Zufriedenheitsgrad und Treuerate im Gastgewerbe .....	23
1.5 Umgang mit Gästereklamationen .....	26
<b>2 Total Quality Management in der Gastronomie</b> .....	30
2.1 Der Weg zur Qualität .....	31
2.2 „Return on Management“ (ROM) .....	34
2.3 Acht Dimensionen des Qualitätsmanagements .....	39
2.4 Zielsetzung eines Qualitätsüberprüfungsprogramms .....	49
2.5 Basis für die Qualitätsüberprüfung in der Gastronomie .....	49
<b>3 Qualitätsmanagementhandbuch – F&amp;B-Organisationsleitfaden zur Qualitätssicherung</b> .....	55
3.1 Erfassung und Formulierung von Qualitätsstandards .....	58
3.2 Aufbau des Organisationsleitfadens Qualitätshandbuch für Food & Beverage .....	58
3.3 Integriertes Qualitätssicherungskonzept .....	70
3.4 Definition und Bedeutung von Checklisten .....	77
<b>4 Handwerkszeug zum Total Quality Service in der Gastronomie</b> .....	83
4.1 Lean Management im Gastgewerbe .....	85
4.2 Reengineering als Radikalkur .....	86
4.3 Kaizen als Schlüssel zum dauerhaften Erfolg .....	92
4.4 Benchmarking: Von den Besten lernen .....	97
4.5 Kreatives Total Quality Management in der Gastronomie .....	100
4.5.1 Bausteine zum Kreativen Total Quality Management (TQM) .....	102
4.5.2 50 Ideen zur Qualität und Wertschöpfung in der Gastronomie .....	109

<b>5</b>	<b>Verhaltenstraining zur Gästebindung in der Gastronomie</b>	118
5.1	Der dramatische Verlust eines verlorenen Gastes	119
5.2	20 Verhaltensweisen zur Gästebindung	120
5.3	Zehn Gebote zur Servicequalität	128
<b>6</b>	<b>Qualitätsorientierte Verkaufsförderung in der Gastronomie</b>	133
6.1	Checkliste für Verkaufsförderungsmaßnahmen im Restaurationsbereich.	135
6.2	Überwachung des Standards und der Qualität im F&B- Bereich	139
6.3	Servicegarantien und Qualitätsversprechen	143
6.3.1	Zielsetzungen und Praxisbeispiele zu Servicegarantien	144
6.3.2	Zehn Fehler bei der Einführung von Servicegarantien	145
6.3.3	Fünf Voraussetzungen für erfolgreiche Servicegarantien	146
6.3.4	Qualitätsbausteine mit Servicegarantien	147
<b>7</b>	<b>Mit Qualitätscontrolling auf dem Weg zur totalen Gastorientierung</b>	151
7.1	Fünf Säulen zum Total Quality Service	152
7.2	Qualitätscontrolling in der Praxis	154
7.3	Die Balanced Scorecard zum Angebotscontrolling in der Gastronomie	164
7.3.1	Ausgewogenheit der Perspektiven zur qualitätsorientierten Angebotspolitik	166
7.3.2	Aufbau einer Balanced Scorecard „Qualitätsorientierte Angebotspolitik Food & Beverage“	167
<b>8</b>	<b>Systematisches Gästerückgewinnungs-Management in der Gastronomie</b>	172
8.1	Erfolgsfaktoren der Gästerückgewinnung und Anforderungen an das Gästerückgewinnungs-Management	177
8.2	Strategien und Controlling bei der Gästerückgewinnung	180
	<b>Quellen- und Literaturverzeichnis</b>	185