

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	11
1 Warum Gäste nicht wiederkommen	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 Gästeklamationen	26
2 Total Quality Management in der Gastronomie	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
3 Qualitätsmanagementhandbuch – F&B-Organisationsleitfaden zur Qualitätssicherung	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
4 Handwerkszeug zum Total Quality Service in der Gastronomie ..	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

5 Verhaltenstraining zur Gästebindung in der Gastronomie	118
5.1 Der dramatische Verlust eines verlorenen Gastes	119
5.2 20 Verhaltensweisen zur Gästebindung	120
5.3 Zehn Gebote zur Servicequalität	128
6 Qualitätsorientierte Verkaufsförderung in der Gastronomie	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
7 Mit Qualitätscontrolling auf dem Weg zur totalen Gastorientierung	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 Angebottspolitik Food & Beverage“	167
8 Systematisches Gästerückgewinnungs-Management in der Gastronomie	172
8.1 Erfolgsfaktoren der Gästerückgewinnung und Anforderungen an das Gästerückgewinnungs-Management	177
8.2 Strategien und Controlling bei der Gästerückgewinnung	180
Quellen- und Literaturverzeichnis	185