

## INHALT

- 6** Ein paar Worte voraus
  
- 10** MENSCH, VERKAUF DOCH!
- 14** Ansturm und Abwarten
- 16** Chipotle: best performance mit Burritos
- 17** Mise en place und Gast en place
- 19** Das Image des Verkaufens
- 21** Pita oder Braucht Verkaufen wirklich mehr Zeit als Nichtverkaufen?
- 26** Gedanken zum Schluss
  
- 28** VERKAUFSFÖRDERUNG – EINE DAUERAUFGABE
- 32** Die Eingangskanäle der Verführung
- 35** Potenziale nutzen am Point of Sale
- 39** Vorsicht: Verpasste Verkaufschance
- 42** Gedanken zum Schluss
  
- 44** UMSATZ, ERTRAG UND ZUFRIEDENE GÄSTE
- 49** Drei Erfolgsfaktoren
- 51** Zwei Ebenen, ein Ziel
- 56** Fünf Regeln für die Kommunikation mit Ihren Gästen
- 58** Gedanken zum Schluss
  
- 60** MITARBEITER FIT MACHEN FÜR DEN VERKAUF MIT SPASS
- 65** Aktiver Verkauf
- 68** Die drei Kernkompetenzen
- 74** Service trainieren und strukturieren
- 85** Üben, üben, üben
- 87** Begegnen statt Dienen
- 88** Gedanken zum Schluss

- 90** ZUFRIEDENE MITARBEITER – EIN WICHTIGES KAPITAL  
**94** Mitarbeiter finden statt suchen  
**101** Aufbau einer Service fördernden Unternehmenskultur  
**106** Motivationstechniken im Alltag  
**109** What to do when there is nothing to do
- 114** WENN'S RICHTIG GUT LÄUFT – DER UMGANG MIT HOHER NACHFRAGE  
**118** Der Kreislauf der Nachfrage  
**121** Gedanken zum Schluss
- 118** AUSBLICK – ZUKUNFT IM SERVICE  
**128** Gäste sind mobil online unterwegs  
**128** Digitalmarketing strategisch planen  
**130** Technologien effizient einsetzen  
**132** Gedanken zum Schluss
- 133** 10 FÄHIGKEITEN, DIE JEDER EFFIZIENTE RESTAURANT-MANAGER BEHERRSCHEN SOLLTE
- 136** ZUM SCHLUSS  
**141** Starten Sie ins Abenteuer für mehr Verkauf und besseren Service  
**142** Dank  
**143** Die Autoren  
**144** Impressum