

INHALTSVERZEICHNIS

Herzlich willkommen! 12

FUNDAMENTE FÜR BESSEREN SERVICE.....15

1.1 Blackbox Gast..... 17

 1.1.1 Mission Maslow – Bedürfnisse verstehen..... 19

 1.1.2 Zuckerbrot und Stromschocks:
 Operantes Konditionieren..... 23

1.2 Axiome?! – Grundlagen der Kommunikation 27

 1.2.1 Auf einer Welle: Das Sender-Empfänger-Prinzip..... 28

 1.2.2 Kinderleicht: Axiom, die Erste 28

 1.2.3 Er liebt mich, er liebt mich nicht – Das Beziehungsaxiom 30

 1.2.4 Ich war’s nicht – Das Ursache-Wirkungsaxiom 31

 1.2.5 Digitalaxiom vs. Lügendetektor 32

 1.2.6 Das (Un-)Gleichheitsaxiom 34

VERBALE KOMMUNIKATION.....39

2.1 Eins, zwei oder drei: Strategisches Aufzählen 41

2.2 Weichspüler: Ich-Botschaften..... 42

2.3 Anders ausgedrückt: Paraphrasen 43

2.4 Leichter als es klingt: Dissoziieren vs. Assoziieren 44

2.5 Abgewürgt? Gäste würdigen 46

2.6 Auch ohne Kondition machbar: Aktives Zuhören 47

2.7 Der Ton macht die Musik – Der richtige Tonfall 48

NONVERBALE KOMMUNIKATION53

3.1 Mit Köpfchen: Die passende Kopfhaltung 55

3.2 Gesundheitscheck: Glaubhafte Körperhaltung 57

3.3 Körpersprache 58

3.4 Koverbales Zuhören	59
3.5 Königsdisziplin Mimik	60
3.5.1 Zähne zeigen! Duchenne-Lächeln	60
3.5.2 Schau mir in die Augen	61
3.6 Gestikulieren.....	62
3.7 Pencom-Nicken	63

VERHALTEN VOR DEM GAST67

4.1 Spieglein, Spieglein an der Wand - Dein Erscheinungsbild.....	69
4.1.1 Frisur	70
4.1.2 Schminke.....	70
4.1.3 Schmuck.....	70
4.1.4 Zeigt her eure Hände!	71
4.2 Gastro-Knigge	72
4.2.1 Duzie.....	72
4.2.2 Pssst! Diskretion.....	73

NÜTZLICH. PRAKTISCH. GUT.

KOMMUNIKATIONSPSYCHOLOGIE IN DER PRAXIS77

5.1 Servicekreislauf	79
5.1.1 Hallo, Grüß Gott und Ciao	79
5.1.1.1 Gastgeber.....	79
5.1.1.3 Duchenne-Lächeln im Praxistest.....	80
5.1.1.2 Herr Schmitt!	80
5.1.1.4 Blickkontakt	81
5.1.2 Servieren	81
5.1.2.1 Icebreaker - Gegen eisige Stimmung.....	82
5.1.2.2 Empfehlenswert.....	83
5.1.2.3 Teamworker	84

5.1.3 Adieu	86
5.1.3.1 Mit Karte oder bar?	86
5.1.3.2 Auf Wiedersehen!	87
5.2 Beschwerdehandling.....	90
5.2.1 V ³ - Verständnis, Vertrauen, Einfühlungsvermögen.....	90
5.2.2 Auch wenn's schmerzt: Gäste zur Kritik ermutigen	91
5.2.3 Der Beschwerdehandling-Masterplan	92
5.2.3.1 Basis schaffen!	93
5.2.3.2 Den Gast zurückgewinnen	94
5.2.4 Falls die Situation doch mal außer Kontrolle geraten sollte	95
5.3 Das Mehr gewinnt - Up-Selling.....	98
5.3.1 Cross- vs. Up-Selling.....	98
5.3.2 Ersehnt, erkannt, erfüllt - Bedürfnisse	99
5.3.3 Malen nach Zahlen - Bunte Bilder entstehen lassen	100
5.3.4 Nimm Rücksicht	101
5.3.5 Ehrlich währt am längsten.....	101
5.3.6 Nutze Dein eigenes Vokabular.....	101
5.3.8 Vermeide Up-Selling bei unzufriedenen Gästen	102
5.3.7 Auf Abstand - Nicht zu aufdringlich werden!.....	102

JETZT MAL UNTER UNS - TIPPS FÜR EIN BESSERES

BETRIEBSKLIMA 105

6.1 Außen hui und innen pfui?

Vor und hinter den gastronomischen Kulissen..... 106

6.2 Vorbild sein 106

6.3 Respekt (just a little bit)..... 107

6.4 Gezielt kommunizieren 107 |

6.5 Probleme erkennen und lösen 109 |

6.6 Klare Standards setzen..... 110

Feierabend - Ein Schlusswort..... 113