

Inhalt

Vorwort	7
Kundenbindung in chaotischen Märkten	13
Basisleistungen	14
Der Zugang zum Buffet	18
Die Party	25
Der erste Kontakt	25
Das Kundengespräch – ein Parcours mit Hindernissen	31
Der souveräne Umgang mit dem Preis	35
Zusatzwünsche erfüllen – das Dessert	39
Bestellen oder Alternativen zeigen	41
Die Verabschiedung	43
Die Gastgeber meistern Schwierigkeiten	45
Reklamationen und Beschwerden	45
Umgang mit Stresskunden	51
Umgang mit dem Telefon	56
Die Gastgeber stehen für den Erfolg der Party	61
Die innere Einstellung	62
Ihr Unternehmens-Knigge	63
Kleider machen Leute	63
Ästhetik	65
Körpersprache	66
Der Tag nach der Party – Kater oder Aufbruchstimmung	69
Merksätze auf einen Blick	71