

# Inhaltsverzeichnis

Reden wir mal Klartext...	8
<b>Service Qualität</b>	<b>11</b>
Mach Dinge einfach möglich!	12
Mach deine Gäste wichtig!	14
Mach als Koch Service...	17
Behandle deine Gäste gleich!	19
Schreck deine Gäste nicht ab...	21
Setz Prioritäten...	24
Macht es gemeinsam!	26
Mach es (selbst)bewusst!	28
Denk deine Gäste zu Ende!	30
Mach Kleine Groß!	32
Gib guten Rat...	35
Zelebriere es!	37
Denk dich ein!	39
Bleib dran...	41
Schreib es dir hinter die Ohren!	44
Sei bereit!	46
Sieh es richtig...	48
Mach es wirklich...	50
Geh durchs Ziel!	53
Mach Spaß...	55
Liebe deinen Nächsten!	57
Denk was du willst...	59
Kümmere dich!	62
Sei besser!	64
Leg einen drauf...	66
Bleib sauber...	68
<b>Aktiver Verkauf</b>	<b>70</b>
Hilf Entscheidungen zu treffen!	71
Begründe deine Empfehlung!	73
Verkauf mit allen Sinnen	75
Sei Aufmerksam!	77
Mach Appetit...	80
Mach es passend!	82
Kenn dich aus!	84

Geh noch einmal hin!	86
Sei emotional...	89
Gib »richtig« nach...	91
Liebe es!	93
Fang es gut an!	95
Carpe diem!	97
Sei verbindlich!	100
Werde nicht durch Tricks reich...	102
Trau dich!	104
Geh einfach mit...	106
(Ge)schenk nach...	108
Schaff Gelegenheiten!	111
Arbeite erfolg-reich	113

## **Reklamationen managen** **115**

Sei diskret	116
Versteh »blöde Gäste«	118
Lass es schmecken...	121
Sei ehrgeizig	123
Mensch ärgere dich nicht...	125
Check das noch mal!	127
Bereite dich vor!	129
Mach es klar	132
Mach es mit Gefühl	134
Schau hin!	136
Sei nicht gleichgültig...	138
Sag es treffender!	141
Mach es wieder gut	143
Sag auch mal »nein«	145

<b>Kommunikation am Gast</b>	<b>147</b>
Rede normal mit deinen Gästen!	148
Hand drauf	151
Sprich es ganz aus	153
Lach mich an	155
Hier spielt die Musik!	157
Grüße alle deine Gäste!	160
Sag was du machst	162
Mach aus Fremden Freunde!	165
Lade deine Gäste ein	167
Schließ gut ab!	170
Sei am Telefon einladend	172
Mach dich frei	174
Steh dazu!	176
Mach es mit Würde!	178
Denk positiv!	181
Lobet den Herrn	183
Bemüh dich nicht	185
Behandle Sie gleich!	187
Nenn's beim Namen!	189
Behalte die Ruhe	192
Wach auf!	194
Sei dir sicher	196
Sei nicht wertlos!	198
Mach die Augen auf!	200
Wag was!	202
Lach öfter	205
Kopf hoch!	207
Sag was	207
Sei nicht normal!	211
Nimm nicht alles an!	213
Setz Standards	216

<b>Die letzten Worte</b>	<b>219</b>
Die (richtige) Servicecheckliste	220
Der Autor	223
Impressum	224