

Inhalt

Über dieses Buch	8
Erster Teil – Gäste begeistern	11
Wie Gäste „ticken“	12
Sehen Gäste überhaupt richtig?	13
Wie Erwartungen entstehen	15
Gewöhnlich oder außergewöhnlich?	16
Die eigene Sichtweise verändern	20
Alles wirkt!	23
Kleine Gesten, große Wirkung	25
Ganz sicher verunsichert	30
Fachkompetenz versus Intuition	34
Überprüfungsfragen zum Kapitel	36
Zweiter Teil – Gut im Kontakt	39
Höflich oder lieber persönlich?	40
Was schnell für guten Kontakt sorgt	42
Von Lachen und Lächeln	47
Distanz und Nähe	50
Wen finden wir eigentlich sympathisch?	53
Der Mythos vom König Kunde	57
Ich bin o. k. – Gast ist o. k.	61
Worüber soll ich mit den Gästen reden?	67
Von Wort und Wahl	70
Kann ich mein Trinkgeld beeinflussen?	77
Was guten Kontakt (nicht) verhindert	80
Überprüfungsfragen zum Kapitel	83

Dritter Teil – Aktiver Verkauf	85
Umsätze wirklich steigern!	86
Beratung oder Zusatzverkauf?	89
In der Beratung (kaum) zu glauben!	93
Grundregeln im Verkauf	100
Geschickt im Verkaufsgespräch	112
Warum Gäste überhaupt kaufen	118
Gäste manipulieren?	126
Legale Tricks	129
Einwände bearbeiten	137
Gäste und BENEFIT	143
Überprüfungsfragen zum Kapitel	145
Vierter Teil – Serviceprofi	147
Souverän in allen Situationen	148
Von Profis und Pareto	148
Qualitätsmanagement von Gastgebern	150
Was man sich SELBST BEWUSST sein sollte	155
Reklamationen meistern	159
Die „Big Five“ in der Gastronomie	166
Was Sie schon immer über Gäste wissen wollten	175
Überprüfungsfragen zum Kapitel	179
Entwicklung in der Gastronomie	181
Die berühmten letzten Worte	182
Zusammenfassung der Praxistipps	185
Literurnachweis	190