

# Inhalt

<b>Über dieses Buch .....</b>	<b>8</b>
<b>Erster Teil – Gäste begeistern .....</b>	<b>11</b>
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
<b>Zweiter Teil – Gut im Kontakt .....</b>	<b>39</b>
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

<b>Dritter Teil – Aktiver Verkauf</b>	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
<b>Vierter Teil – Serviceprofi</b>	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
<b>Entwicklung in der Gastronomie</b>	181
Die berühmten letzten Worte	182
<b>Zusammenfassung der Praxistipps</b>	185
<b>Literaturnachweis</b>	190