Für ein Azubi-Meeting sollen Sie eine Präsentation der „Dos“ und „Don´ts“ für die Arbeit mit den zukünftigen Gästen vorbereiten. Die Inhalte sollen den „**Leitfaden Restaurant**“ ergänzen.

Analysieren Sie verschiedene Gästegruppen und deren Bedürfnisse.

Berücksichtigen Sie dabei aktuelle Trends und betriebliche Voraussetzungen.



Informieren Sie sich zunächst in den bereitgestellten Informationstexten über verschiedene Gästegruppen. Nutzen Sie aber als Ergänzung Ihre eigenen Erfahrungen.

Jedes Team beschäftigt sich mit einer anderen Gästegruppe.



Erstellen Sie anschließend innerhalb Ihres Teams eine Checkliste, die Ihnen beim Umgang mit dieser Gruppe eine Hilfe ist.



Während des Azubi-Meetings stellen Sie jeweils Ihre Gästegruppe kurz vor und gehen dabei auf die wichtigen Verhaltensweisen ein.

1. **Gästegruppe Familien**

Familien sind sehr unterschiedlich, das wirkt sich natürlich auch auf deren Bedürfnisse und Verhaltensweisen aus. Familien mit kleinen Kindern gönnen sich durchschnittlich seltener einen Restaurant- oder Hotelbesuch als Familien mit älteren Kindern. Die Eltern achten auf ihre finanzielle Lage, haben häufig wenig Zeit, wirken gestresst und die Kinder verhalten sich laut und unruhig. Diese Tatsachen fordern viel vom Service- und auch Hotelpersonal. Bereits die Ankunft einer jungen Familie stellt manches Restaurant und H otel vor besondere Herausforderungen. Es wird ausreichend Platz für Kinderwägen, Hochstühle oder Spielzeug benötigt. Stufen und enge Wege sollten vermieden werden. Ein Tisch im Restaurant muss daher mit Bedacht gewählt werden, um den reibungslosen Serviceablauf nicht zu stören.  
Besonders Kinder sind aber auch sehr empfindsam. Sie wollen als gleichberechtigte Kunden wahrgenommen werden. Im Service sollten die Kinder spüren, dass sie jederzeit willkommen sind und ernst genommen werden. Sind die Kinder bekannt, spricht man sie am besten mit dem Vornamen an. Nachfragen ist erlaubt. Kinder werden selbstverständlich, wie auch die Erwachsenen, der Reihe nach bedient. Außerdem gefällt es Kindern, wenn sie für selbstständige Tätigkeiten gelobt werden und sie ein kleines Geschenk bekommen.   
Um die Zeit im Restaurant zu verkürzen sollte altersgerechtes Beschäftigungsmaterial zur Verfügung stehen. Die Speise- und Getränkekarte für Kinder enthält spezielle Gerichte und ist im besten Fall kindgerecht gestaltet. Aber bitte nicht nur „Spätzle mit Soße“, denn die Eltern achten immer mehr auf gesunde und ausgewogene Ernährung bei ihren Kindern.   
Sind Schwangere ein Teil der Familie sind nochmal viele weitere Aspekte zu berücksichtigen. Rücksicht bei der Getränkewahl und besondere Speisenwünsche fordern eine gute und qualifizierte Beratung durch das Personal.

**Gästegruppe *Familien***

Diese **Tipps** im Umgang mit der Gästegruppe sollten beachtet werden:

* *Geduld mit den „unruhigen“ Kindern und genervten Eltern haben*
* *Parkplätze in der Nähe des Eingangs*
* *Abstellflächen für Kinderwägen*
* *Kindersitze, Kindertoiletten und Kindertritte*
* *Kinderbesteck/-geschirr*
* *Spielecken, Spielzeug*
* *Spezielle Speisekarte für Kinder zum Ausmalen, Malsachen*
* *Auch für Kinder: vielfältige aber kindgerechte Speisenauswahl*
* *Sitzplätze in der Nähe des Kinderbereichs und/oder einer Showküche anbieten*
* *Familien im Restaurant so platzieren, dass andere Gäste wenig gestört werden; Servicewege sollten frei bleiben*
* *Kinder mit Namen ansprechen*
* *Kinder der Reihe nach bedienen*
* *Kleine Portionsgrößen anbieten bzw. Räuberteller*
* *Babykost aufwärmen*
* *Kinderessen zeitlich vorziehen, z. B. gemeinsam mit den Vorspeisen der erwachsenen Gäste*
* *Für Schwangere:* 
  + - * *für ausreichend Sitzmöglichkeiten sorgen, auch z. B. vor Toiletten*
      * *Parkplätze in der Nähe der Eingänge reservieren für Familien/Mutter-Kind-Parkplätze*
      * *Kleinere Portionen anbieten*
      * *Beratung zu Inhalten in Speisen/Getränken*
      * *Bei Buffet z.B. Tellerservice anbieten*
      * *Speisen/Geschirr am Buffet in günstiger Greifweite*

Für ein Azubi-Meeting sollen Sie eine Präsentation der „Dos“ und „Don´ts“ für die Arbeit mit den zukünftigen Gästen vorbereiten. Die Inhalte sollen den „**Leitfaden Restaurant**“ ergänzen.

Analysieren Sie verschiedene Gästegruppen und deren Bedürfnisse.

Berücksichtigen Sie dabei aktuelle Trends und betriebliche Voraussetzungen.



Informieren Sie sich zunächst in den bereitgestellten Informationstexten über verschiedene Gästegruppen. Nutzen Sie aber als Ergänzung Ihre eigenen Erfahrungen.

Jedes Team beschäftigt sich mit einer anderen Gästegruppe.



Erstellen Sie anschließend innerhalb Ihres Teams eine Checkliste, die Ihnen beim Umgang mit dieser Gruppe eine Hilfe ist.



Während des Azubi-Meetings stellen Sie jeweils Ihre Gästegruppe kurz vor und gehen dabei auf die wichtigen Verhaltensweisen ein.

1. **Gästegruppe Senioren**

Gruppen von Senioren als Gäste fordern viel Erfahrung vom Service- und auch Hotelpersonal. Bereits die Ankunft einer Seniorengruppe stellt so manches Restaurant und Hotel vor besondere Herausforderungen. Die Parkplätze sollten in der Nähe und leicht erreichbar sein. Es wird ausreichend Platz für z.B. Rollatoren, Gehstöcke oder Ähnliches benötigt. Stufen und enge Wege sollten vermieden werden. Ein Tisch im Restaurant muss daher mit Bedacht gewählt werden, um den reibungslosen Serviceablauf nicht zu stören.  
Ältere Menschen sind häufig bereits gebrechlich, sehschwach oder schwerhörig. Viele leben alleine und sind daher sehr einsam und haben einen großen Redebedarf. Andere sind aufgrund der Einsamkeit anderen Menschen gegenüber misstrauisch. Eines haben beide Gruppen gemeinsam: Sie sind dankbar für jedes freundliche Gespräch. Diese Umstände verlangen vom Personal Verständnis für die Lage dieser Gruppe.

Wichtig ist es deshalb hilfsbedürftigen und älteren Menschen Geduld entgegenzubringen. Eine deutliche Sprache – sowohl die Lautstärke, als auch die Mimik – sind entscheidend. Ältere Kunden benötigen häufig eine ausführliche Beratung und Empfehlung. Schwer hörenden Menschen sollte möglichst alles gezeigt werden. Außerdem darf die Hilflosigkeit nicht ausgenutzt werden. Geben Sie älteren Gästen genügend Zeit für die Kaufentscheidung und drängen Sie sie auch beim „Herauszählen“ des Geldes nicht. Allgemein gilt: Seien Sie stets hilfsbereit. Auch Rücksicht bei der Getränkewahl und besondere Speisenwünsche, wie z. B. kleine Portionsgrößen oder besondere Schonkost fordern eine gute und qualifizierte Beratung durch das Personal.

**Gästegruppe *Senioren***

Diese **Tipps** im Umgang mit der Gästegruppe sollten beachtet werden:

* *Geduld mit den älteren Gästen*
* *Parkplätze in der Nähe des Eingangs*
* *Rampen, barrierefreie Zugänge/Hotelzimmer/Bäder,…*
* *Aufzüge, Treppenlifte im Gebäude*
* *Abstellflächen für Rollatoren, Gehstöcke etc.*
* *Sitzplätze in der z. B. des Buffets bei Buffet*
* *Laut, langsam und deutlich sprechen*
* *Zeit lassen*
* *Kleine Portionsgrößen, Schonkost etc. anbieten*
* *Hilfe anbieten, z. B. Speisen schneiden*
* *Lesebrillen in versch. Stärken bereithalten; Assistenzsysteme*
* *Hilfe beim Umgang mit digitalen Geräten (z. B. bei digitalem Meldeschein, digitaler Speisekarte etc.)*
* *Hilfe bei Zahlung*
* …
* …
* …
* …

Für ein Azubi-Meeting sollen Sie eine Präsentation der „Dos“ und „Don´ts“ für die Arbeit mit den zukünftigen Gästen vorbereiten. Die Inhalte sollen den „**Leitfaden Restaurant**“ ergänzen.

Analysieren Sie verschiedene Gästegruppen und deren Bedürfnisse.

Berücksichtigen Sie dabei aktuelle Trends und betriebliche Voraussetzungen.



Informieren Sie sich zunächst in den bereitgestellten Informationstexten über verschiedene Gästegruppen. Nutzen Sie aber als Ergänzung Ihre eigenen Erfahrungen.

Jedes Team beschäftigt sich mit einer anderen Gästegruppe.



Erstellen Sie anschließend innerhalb Ihres Teams eine Checkliste, die Ihnen beim Umgang mit dieser Gruppe eine Hilfe ist.



Während des Azubi-Meetings stellen Sie jeweils Ihre Gästegruppe kurz vor und gehen dabei auf die wichtigen Verhaltensweisen ein.

1. **Gästegruppe internationale Businessgäste**

Gruppen von Businessgästen fordern viel Erfahrung vom Service- und auch Hotelpersonal. Die Parkplätze sollten in der Nähe und gut erreichbar sein. Außerdem sind eine gewisse Anzahl an E-Ladesäulen heutzutage ein Muss für jedes Hotel, dass sich auf Businessgäste spezialisiert.

Die Atmosphäre des Hotels und Restaurants sollen ein neutrales Gebiet mit geschäftsfreundlicher Atmosphäre darstellen. Businessgäste sollten im Restaurant einen ruhigen, störungsfreien Tisch angeboten bekommen.

Gutes W-LAN und entsprechende Tagungstechnik werden ebenso erwartet wie fachkundiges Personal, das hier, wenn nötig Hilfe leisten kann.

Der Anspruch an die Qualität ist meist sehr hoch, da man die Geschäftspartner nicht enttäuschen möchte. Geld spielt häufig nur eine Nebenrolle.

Der Service im Restaurant sollte schnell, sachlich und unauffällig sein. Gute Sprachkenntnisse, v.a. der englischen Sprache, werden vorausgesetzt. Die Speisekarte sollte ebenso mehrsprachig zur Verfügung gestellt werden können. Die Speisen, insbesondere im Tagungsbereich, sollten ausgewogen und leicht verdaulich sein. Kreative Pausensnacks werden immer beliebter und steigern die Attraktivität des Tagungsstandortes.

Bei der Zahlung ist darauf zu achten, dass ein korrekter Bewirtungsbeleg ausgedruckt wird und wenn eine Rechnungsstellung erwünscht ist. Besonders im Hotel, ist auf die korrekte Adresse der Firma zu achten. Die Abwicklung sollte reibungslos ablaufen.

**Gästegruppe *internationale Businessgäste***

Diese **Tipps** im Umgang mit der Gästegruppe sollten beachtet werden:

* *Erfahrung und Wissen für anspruchsvolle Gäste ist gefragt*
* *Nahe Parkplätze, ggf. Unterstützung beim Transport von Arbeitsmaterial*
* *Kenntnisse, Unterstützung beim E-Laden*
* *Diskretion*
* *Ruhiger, störungsfreier Tisch im Restaurant*
* *Gute digitale Möglichkeiten (W-LAN, Tagungstechnik,…) und Unterstützung, wenn nötig*
* *Schneller, sachlicher Service*
* *Sprachkenntnisse (Deutsch, Englisch u.a.)*
* *Mehrsprachige Speisekarte*
* *Leichte Speisen*
* *Spannende Pausensnacks*
* *Korrekte Abrechnung (Bewirtungsbeleg, Rechnung,…)*
* *Unterschiedliche Zahlungsmöglichkeiten anbieten*
* *Eingehen auf Businessgäste unterschiedlicher Nationalitäten (LF 5.2 beachten!)*
* …
* …
* …
* …
* …
* …

Für ein Azubi-Meeting sollen Sie eine Präsentation der „Dos“ und „Don´ts“ für die Arbeit mit den zukünftigen Gästen vorbereiten. Die Inhalte sollen den „**Leitfaden Restaurant**“ ergänzen.

Analysieren Sie verschiedene Gästegruppen und deren Bedürfnisse.

Berücksichtigen Sie dabei aktuelle Trends und betriebliche Voraussetzungen.



Informieren Sie sich zunächst in den bereitgestellten Informationstexten über verschiedene Gästegruppen. Nutzen Sie aber als Ergänzung Ihre eigenen Erfahrungen.

Jedes Team beschäftigt sich mit einer anderen Gästegruppe.



Erstellen Sie anschließend innerhalb Ihres Teams eine Checkliste, die Ihnen beim Umgang mit dieser Gruppe eine Hilfe ist.



Während des Azubi-Meetings stellen Sie jeweils Ihre Gästegruppe kurz vor und gehen dabei auf die wichtigen Verhaltensweisen ein.

1. **Gästegruppe „Menschen mit Einschränkungen“**

Menschen mit körperlichen oder geistigen Einschränkungen fordern viel Erfahrung vom Service- und auch Hotelpersonal. Die Art der Einschränkung (Handicap) kann sehr unterschiedlich sein (sehen, hören, Bewegungsapparat, Wahrnehmung,…) Die Parkplätze sollten in der Nähe und leicht erreichbar sein. Barrierefreiheit ist für diesen Gästekreis besonders wichtig. Dies bedeutet vor allem, Verzicht auf Stufen und stattdessen ebenerdige Gehwege oder Rampen zur Überbrückung von Hindernissen. Aufzüge oder Treppenlifter sollten vorhanden sein, wenn dies nötig ist.

Außerdem gelten ähnliche Grundsätze wie für ältere, hilfsbedürftige Gäste auch für Menschen mit Handicaps. Sie sind zum Teil die Schwächsten in unserer Gesellschaft und sind auf unsere Hilfe angewiesen.

Behandeln Sie diese Gästegruppe gleichberechtigt und als Erwachsene. Um das tägliche Leben für diese Menschen zu „vereinfachen“, kommen Sie den Menschen entgegen: Bitten Sie andere Gäste bei großem Andrang beispielsweise, gehbehinderten Menschen den Vorrang zu lassen oder einen nahen Sitzplatz im Restaurant anzubieten. Sprechen Sie langsam, laut und deutlich, je nach Art des Handicaps. Bieten Sie Ihre Hilfe bei der Garderobe an, beim Lesen der Speisekarte oder beim Aufstehen und Hinsetzen am Platz.

Seien Sie aufmerksam aber nicht aufdringlich.

Bieten Sie außerdem – entsprechend dem Grad der Behinderung – Ihre Hilfe an. Assistieren Sie, wenn nötig, bei der Speisenaufnahme. Lassen Sie z. B. das Fleisch bereits in der Küche klein schneiden.

**Gästegruppe *„Menschen mit Einschränkungen“***

Diese **Tipps** im Umgang mit der Gästegruppe sollten beachtet werden:

* *Geduld und Unterstützung bei Gästen mit Handicaps sind wichtig*
* *Leicht erreichbare Parkplätze, ggf. Hilfe anbieten*
* *Barrierefreiheit im Gebäude (keine Stufen, Aufzüge, Rampen,…)*
* *Umgang als gelichberechtigte Erwachsene*
* *Hilfe bei der Wahl des Sitzplatzes*
* *Wenn nötig: langsam, laut, deutlich sprechen (wichtig: Mimik und Gestik)*
* *Hilfe bei Garderobe, beim Lesen der Speisekarte, evtl. Gerichte vorschlagen*
* *Gerichte evtl. in Küche schneiden lassen oder selbst Hilfe anbieten*
* *Auf ruhige Bereiche hinweisen*
* *Erklären, was sich auf dem Teller befindet (bei Sehbehinderung)*
* *Tellerservice anbieten (bei Buffet)*
* *Kleinere Portionen anbieten*
* *Auf gute Erreichbarkeit von Buffets, Speisen, Geschirr achten*
* …
* …
* …
* …
* …
* …
* …