



### ***Im Restaurant: Wissende Gäste – unwissende Servicemitarbeiter***

Hamburg, 28. Februar 2018. Moderne Etikette liegt zurzeit wieder sehr im Trend. Das vertreten die vielen Knigge-Ratgeber sowie zahlreiche gut gebuchte Seminare. Insbesondere zu den Themen „Tischsitten und zeitgemäße Esskultur“ ist der Andrang groß. Die meisten Teilnehmer informieren sich in Etikette-Seminaren, bei Weinverkostungen sowie in Bar- und Cocktailkursen, um zu zeigen, dass sie sich in der kulinarischen Welt auskennen. Menschen aller Altersklassen treffen sich gern zum Essen, sowohl im beruflichen Zusammenhang als auch privat – sei es in angesagten Bistros, Bars, gemütlichen Wirtshäusern oder schicken Restaurants.

Ein geschulter Gastgeber weiß, dass er seinem Gast die Tür zum Restaurant öffnet und nach dem Eintreten die Führung zum Tisch übernimmt, den er zuvor gebucht hat. Außerdem sorgt er/sie dafür, dass die Garderobe versorgt wird. Spätestens jetzt sollte der Service Blickkontakt aufnehmen und sich um die Restaurantbesucher kümmern – aber leider gibt es oft geschulte Gäste und unwissende Mitarbeiter.

Da es an Fachkräften mangelt, werden Aushilfskräfte und Quereinsteiger eingestellt und nicht ausreichend geschult. Oftmals wissen sie nicht einmal, von welcher Seite das Essen und die Getränke serviert und das Geschirr eingesetzt und ausgehoben wird. Sie greifen vor dem Gast über dessen Teller, was nicht nur unangenehm, sondern auch unhygienisch ist. Wenn sie sich dem Gast von der falschen Seite nähern, kann schnell ein Malheur passieren und die Sauce landet, statt auf dem Teller, auf der Tischdecke oder schlimmstenfalls auf der Kleidung.

Vielen ist auch die Bestecksprache unbekannt, und sie fragen den Gast, der sein Besteck während eines Gesprächs gekreuzt auf den Teller gelegt hat, ob sie abräumen dürfen. Oder sie wissen nicht, dass das Essen beendet ist, obwohl Gabel und Messer parallel zueinander auf der rechten Seite des Tellers abgelegt sind. Immer wieder erlebt man auch, dass Teller von Personen, die schon fertig sind, kommentarlos abgeräumt werden, obwohl noch nicht alle Gäste an dem Tisch fertig gegessen haben. Besonders beim Frühstück geschieht es immer wieder, dass der Teller mit dem gekreuzten Besteck oder die Müslischale abgeräumt werden, obwohl der Gast nur kurz zum Buffet zurückgegangen ist, um sich noch etwas zu holen. Dem Service sollte auch bekannt sein, dass das Dessertbesteck, das oberhalb des Gedecks liegt, heruntergezogen wird, bevor das Dessert serviert wird.

Besonders peinlich ist es, wenn Servicemitarbeiter nicht wissen, was in der Speisekarte steht und wegen jedem Gericht in der Küche nachfragen müssen. Sie sollten die korrekte Aussprache der angebotenen Speisen oder Zubereitungsarten kennen und Auskunft darüber geben können, was sie dem Gast servieren. Dasselbe gilt natürlich auch für die Getränkekarte. Belehrende Vorträge sind allerdings unangebracht.

Die Liste ließe sich noch beliebig fortsetzen. Bleibt nur zu wünschen, dass auch Servicekräfte zukünftig vor dem ersten Einsatz wieder besser über die wichtigsten Dinge informiert werden, damit sie sich nicht vor der steigenden Anzahl von geschulten Gästen blamieren.



## Etikette Trainer International

3.074 Zeichen inklusive Leerzeichen

*Redaktion: Lis Droste, Stil und Etikette, Imme Vogelsang, iv-imagetraining*

### **ETI: Etikette Trainer International**

ETI ist ein Zusammenschluss von internationalen Etikette Trainern, die gesellschaftliche Entwicklungen diskutieren, mit traditionellen Formen vergleichen und gegebenenfalls neue Standards setzen. Diese Empfehlungen werden in Seminaren, Pressegesprächen und Veröffentlichungen transportiert. Alle Mitglieder haben eine qualifizierte Ausbildung in den Bereichen Umgangsformen, Hotellerie, Gastronomie oder Protokoll und bilden sich ständig weiter. Dieses Netzwerk von Spezialisten steht für Aktualität, Kompetenz und Qualität.