



Wie spricht man eine weibliche Servicekraft an???

Hamburg, 30. Juni 2011. Seit Jahren wird in Deutschland nach einem passenden Begriff für die Kellnerin gesucht. „Fräulein“, „Hallo“, „Junge Frau“, „Entschuldigen Sie“ ... und ähnliche Rufe werden benutzt, wenn man im Restaurant die Servicemitarbeiterin auf seine Wünsche aufmerksam machen möchte. Da ist es schon einfacher bei der männlichen Bedienung mit dem Ruf „Herr Ober“, oder? Aber bitte nicht: „Chef“ oder „Meister“...

Wir alle wissen, dass die Zeiten des „Fräulein“ lange vorbei sind. Ein großer gastronomischer Fachverband stellte Mitte der 90iger Jahre seinen Mitgliedern die Frage und schrieb auch an die Gesellschaft zu Pflege der deutschen Sprache. Ergebnis: Es gab keinen akzeptablen Vorschlag.

Unsere Empfehlungen:

- Am stilvollsten ist es, eine Servicekraft – egal ob Mann oder Frau – überhaupt nicht zu rufen sondern mit Blickkontakt, Handzeichen und einem freundlichen „Bitte“ an den Tisch zu holen. Wobei unter dem Begriff „Handzeichen“ keinesfalls das laute Schnipsen mit den Fingern zu verstehen ist....
- Eine (weibliche) Servicekraft kann den Gästen auch ihre Unsicherheit nehmen, indem sie sich selbst vorstellt. Das könnte zum Beispiel lauten: „Ich bin Luise Müller und freue mich, heute für Sie da zu sein!“
- Alternativ sollten auch Restaurantbetreiber einen Beitrag zur Lösung des Problems leisten, indem alle Mitarbeiter im Service schlichte, geschmackvolle Namensschilder tragen. In vielen Häusern wird das schon praktiziert – aber leider längst nicht überall. Und auch hier gibt es noch Optimierungsbedarf: Oft steht auf dem Schild „Frau Müller“ oder „Herr Schulze“. Es ist aber mit Sicherheit nicht zu übersehen, dass es sich um eine Frau oder einen Mann handelt. Das muss nicht extra auf dem Namensschild vermerkt werden. Die heute moderne und empfohlene Variante ist: *Vorname* und *Nachname*.
- Und auch diese Möglichkeit gibt es: Ein kleines Schild auf jedem Tisch mit dem Logo des Hauses und einem Satz wie „Sie werden betreut von Luise Müller“. Das gibt dem Gast die Möglichkeit zur korrekten Ansprache ohne Peinlichkeiten.

Abschließend noch ein Wort zum viel benutzten „Entschuldigung...“. Auch das ist keine Anrede sondern soll das Personal auf die eigenen Wünsche aufmerksam machen. Aber warum dafür eine Entschuldigung? Es ist die Aufgabe der Mitarbeiter in einem Restaurant, die Wünsche der Gäste zu erfüllen, die Bestellungen aufzunehmen und das als Dienstleistung zu betrachten. Dafür brauchen Sie nicht um Entschuldigung zu bitten. Auf der anderen Seite kann eine Entschuldigung dann angebracht sein, wenn das Personal gerade mit Tel-



Etikette Trainer International

lern zum oder vom Nachbartisch unterwegs ist und man schnell die Gelegenheit nutzt, diesen Vorgang zu unterbrechen, um überhaupt die Aufmerksamkeit auf sich zu ziehen.

Zeichen: 2.709 Zeichen inklusive Leerzeichen

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 im Bereich Umgangsformen, Hotellerie, Gastronomie oder Protokoll und bilden sich ständig weiter. Dieses Netzwerk von Spezialisten steht für Aktualität, Kompetenz und Qualität.