



Danke,

passt so!

Nimmt man diesen Satz wörtlich, sagt er folgendes aus: „Herzlichen Dank, mein lieber Serviermensch, du hast dich rührend um mich gekümmert. Satt und zufrieden bin ich nun. Als kleine Anerkennung dafür vermache ich dir diesen steuerfreien Obolus.“ Und tatsächlich: Kleine Aufmerksamkeiten werden vom Gast meist umgehend honoriert; Hier ein freundliches Lächeln, da ein nettes Kompliment und schon klingelt es in der Trinkgeld-Kasse. Darüber weiß auch unser Überzeugungsstrategie Roman Kmenta zu berichten.

Das Trinkgeld ist in vielen Dienstleistungsbetrieben ein fester und auch wichtiger Bestandteil des Einkommens, der sehr stark variieren kann. Je nach Höhe der Rechnung kann der Gast zum Ausdruck bringen, wie viel ihm dieser Besuch im Endeffekt wert war. Waren die servierten Speisen bekömmlich? Waren die Getränke kühl und erfrischend? Wie lange musste ich auf Besagtes warten? Ein ungeschriebenes Gesetz sieht bei Zufriedenheit des Gastes etwa 10 % des Rechnungsbetrages vor. Hat jedoch „etwas nicht gepasst“, gibt's Abzüge und das bedeutet dann natürlich eine satte Schmälerung der Einnahmen. Was aber kann das Servicepersonal tun, um das zu verhindern? Die Grundregel dafür lautet: Sympathisch und kompetent wirken und eine möglichst gute Beziehungsebene zum Gast herstellen. Um das zu verdeutlichen, hat Roman Kmenta diese Grundregel in 12 verschiedene Faktoren unterteilt, wobei die Art der Umsetzung und die Einsetzbarkeit stets vom Lokal, den involvierten Personen und der jeweiligen Situation abhängen.

1. Nett und adrett

Ein gepflegtes Äußeres ist Grundvoraussetzung. Saubere Kleidung, geputzte Schuhe, gepflegte Fingernägel und Frisur verstehen sich von selbst. Wenn das Äußere stimmt, bringt das die ersten Sympathiepunkte.

2. Bitte lächeln!

Schon die alten Chinesen wussten: „Wer nicht lächeln kann, der sollte kein Geschäft eröffnen.“ Klar, denn ein ehrliches Lächeln macht unglaublich sympathisch!

3. Überraschung!

Jetzt wird's gefinkelt, denn nun geht es um die menschliche Wahrnehmung. Das Problem ist nämlich, dass etwas unsere Erwartungen erst übertreffen muss, damit es positiv auffällt. In einem Lokal erwartet der Gast naturgemäß eine gewisse Freundlichkeit, also muss man sich als Kellner extra bemühen, um aufzufallen. Wie das funktioniert? Helfen Sie dem Gast zum Beispiel aus dem Mantel oder machen Sie ihm ein kleines Kompliment – Sie werden überrascht sein, welchen Effekt das auslöst!

4. Mein Name ist...

Wenn ein Kellner seinen Namen nennt, verwandelt er sich von einer anonymen Serviceperson zu einem Menschen, zu dem eine Beziehung entsteht. Und eine Beziehung ist die Basis für höheres Trinkgeld. Wenn Ihnen das Nennen Ihres Namens unangebracht erscheint, können Sie sich mit folgender Formulierung behelfen: „Guten Tag, mein Name ist ..., ich bin heute Abend für Sie zuständig. Wenn Sie irgendetwas

benötigen sollten und ich gerade nicht in Sichtweite bin, verlangen Sie bitte nach mir!“ Das macht vor allem dann Sinn, wenn das Lokal entsprechend groß ist und mehrere Kellner im Einsatz sind. Namensschilder können hier zusätzlich helfen.

5. Schau mir in die Augen...

„Auf Augenhöhe“ trifft man sich meist im übertragenen Sinn. Gemeint ist damit die Begegnung auf einer kognitiven Ebene, die von allen Beteiligten als angenehm und sympathisch empfunden wird. Das Unterbewusstsein nimmt es aber wörtlich – deshalb bewertet es nicht nur die geistige, sondern auch die tatsächliche Augenhöhe äußerst kritisch. Im konkreten Fall bedeutet das: Begibt sich der Kellner mit dem sitzenden Gast auf Augenhöhe, indem er sich etwa beim Begleichen der Rechnung ebenfalls hinsetzt oder hockt, wirkt er unbewusst sympathischer als wenn er vor dem Gast stehen bleibt. Verschiedene Studien dazu belegen einen eindeutigen Zusammenhang mit der Höhe des Trinkgeldes.

6. The magic touch

Obwohl in Mitteleuropa eigentlich die Nicht-Berühr-Kultur vorherrscht, bringt ein dezentes, unaufdringliches Anfassen des Gastes mehr Trinkgeld. Berühren Sie den Gast, wenn Sie ihn etwa zu Tisch geleiten, kurz und sanft an der Schulter oder legen Sie Ihre Hand beim Aufnehmen der Bestellung für eine Sekunde auf den Unterarm des Gastes, um Gesagtes hervorzuheben – das verstärkt unbewusst die Beziehung.

7. Small Talk

Ein kurzes, belangloses Gespräch wirkt wahre Wunder, was das Trinkgeld angeht. Vorsicht jedoch bei Themen wie Religion, Politik und allzu Persönlichem!

8. Empfehlung des Hauses

Ein guter Kellner glänzt durch Fachkompetenz und einer gut dosierten Hintergrundinformation zu Speisen und Getränken. Hier gilt die Faustregel: Je teurer die Speise, desto mehr Worte



MIT DEN AUGEN ...



GERHARD J. VATER,
MANAGEMENTTRAINER
UND COACH,
BEOBACHTET GERNE.
WAS ER SO SIEHT, IST
MANCHMAL SPASSIG,
MANCHMAL LEHRREICH
...

PROSPEKTWAHRHEIT MIT GENIERER

Wenn ich einen „Sommerg’spritzten“ bestelle und in einem Krügelglas 1/8 Wein auf einen 1/2 Liter aufgespritzt erhalte, bin ich irritiert. Und wenn mein „1/8 Weißwein auf-gespritzt auf einen halben Liter“ mit „also ein Sommerg’spritzer“ bestätigt wird, bin ich verärgert. Ist es zu viel verlangt, dass Kellner wissen, was sie verkaufen? Bei Aperol Spritz, Chili con Carne oder Muratti-Zigaretten ist es ähnlich. Jeder glaubt, er weiß, wie sie gehen oder woher sie kommen – nur stimmt das meist nicht: Aperol Spritz wird nämlich nicht mit Soda gemacht, Chili con Carne kommt nicht aus Mexiko und Muratti ist – richtig – keine italienische Marke.

Der „G’spritzte“ ist im Weingesetz geregelt: mindestens die Hälfte muss Wein sein. Für den „Sommerg’spritzten“ gibt es keine Regelung, aber eine geschichtliche Entwicklung: Heurige führten ihn schon immer als „dünne“ Variante eines Gespritzten. Serviert wurde er im Viertel-Glas. Eines besonders heißen Sommers Mitte der 1990er hielt er dann in der Gastronomie Einzug, unterstützt von nobleren Seidl-Stielgläsern mit dem Schriftzug „G’spritzer“.

Es gilt also: „Sommerg’spritzer“ ist 1 Teil Wein und maximal 2 Teile Sodawasser. 1 Teil Wein und 3 Teile Soda sind etwas Anderes. Ich habe dieses Getränk auf Karten schon gefunden als: Genierer, Weichling, Autofahrer-G’spritzer, G’spritzer gespritzt... Diese Kreativität hat mir immer ein Lächeln entlockt. Solange ich weiß, woran ich bin, habe ich durchaus Humor.

...DES GASTES

Schreiben Sie uns, womit Aperol Spritz gemacht wird, woher Chili con Carne und Muratti kommen und gewinnen Sie ein halbtägiges Seminar „mit Freude verkaufen“ bei G. Vater.



benötigt sie, um den wahrgenommenen Wert im Kopf des Kunden aufzubauen. Bessere Beratung bringt – natürlich – auch mehr Trinkgeld. Die wahre Kür für Trinkgeld-Profis besteht aber im Abraten: Wenn der Kellner mit viel Fingerspitzengefühl von einer – idealerweise – teuren Speise abrät, wird er rasch als Freund wahrgenommen. Der Gast wird sich dann auch dementsprechend erkenntlich zeigen.

Wunder: Studien zeigen, dass sich die kleinen Kopfbewegungen äußerst wirkungsvoll auf die Trinkgeld-Kasse auswirken.

12. Kleine Geschenke

erhalten die Freundschaft

Am Ende des Besuches – wenn der Gast schließlich die Rechnung verlangt – kann man noch die letzten Pluspunkte sammeln. Sofern es zum Lokal und zur Person passt, können ein kleiner Smiley oder ein nettes Wort auf der Rechnung wahre Wunder wirken. Noch ein Tipp für alle erprobten Trinkgeld-Charmeure: Der Kellner bringt dem Gast die Rechnung und überreicht ihm mit ein paar zusätzlichen Worten eine kleine Süßigkeit (Achtung: diese wortlos mit der Rechnung auf ein Tablett zu legen, hat kaum einen Effekt!). Er geht, dreht sich nach ein paar Schritten nochmals um, um dem Gast – quasi als besondere Zuwendung – noch eine zweite Süßigkeit zu überreichen. Bei so viel spezieller Aufmerksamkeit wird sich der Beschenkte schließlich erkenntlich zeigen.

Geschickt und situationsbezogen eingesetzt, kann eine Kombination dieser Tipps das Trinkgeld letztendlich nicht nur ein wenig, sondern gar um 50 bis 100 % erhöhen. Das Ergebnis ist eine win-win-Situation: Glückliche Kellner und überaus zufriedene Gäste.

9. Kinder und Tiere

Das Herz der Eltern und Hundebesitzer gewinnt man durch kleine Aufmerksamkeiten relativ rasch: Ein paar nette Worte, ein Malblock für’s Kind oder eine Schale Wasser für den pelzigen Freund sind immer eine gute Investition.

10. Sag’ es noch einmal

Ganz einfach und extrem wirkungsvoll: Wiederholen Sie die Bestellung des Gastes wortwörtlich! Warum? Kmenta weiß: „Gleich und Gleich gesellt sich gern. Imitiert man den Gast, kann man einen Draht zu ihm herstellen. Man wird als Freund, als Vertrauter, wahrgenommen.“

11. Empathie zeigen

Gewöhnen Sie sich an, im Gespräch mit dem Gast Zustimmung zu zeigen. Ein leichtes Kopf nicken wirkt wahre