

Checkliste

„Mein Gehalt zahlt der zufriedene Gast!“

Steht der Gast bei uns wirklich im Mittelpunkt?

Unsere Empfehlung:

- **Füllen Sie die Checkliste getrennt voneinander aus (Vorgesetzte/Mitarbeiter)**
- **Diskutieren Sie anschließend die Punkte, die aus Ihrer Sicht verbessert werden können (alle Wertungen ab „3“ bzw. die Punkte, die Sie unterschiedlich bewertet haben)**
- **Suchen Sie nach konkreten Verbesserungsvorschlägen (Wer macht was bis wann?)**
- **Überprüfen Sie von Zeit zu Zeit die eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen**
- **Ergänzen Sie die Checkliste um die Punkte, die Ihnen besonders wichtig sind**
- **Machen Sie einen Termin für die nächste Überprüfung dieser Checkliste aus**
- **Viel Erfolg!**

Steht der Gast bei uns wirklich im Mittelpunkt?

Bitte bewerten Sie: 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend

	Welche Note geben Sie sich selbst?					
	1	2	3	4	5	6
1. Umgang mit dem Gast						
Beachtung des Gastes beim Eintreten						
Hilfe bei Garderobenannahme und -rückgabe						
Platzierung des Gastes						
Reserviertkarten mit Namen						
Persönliche Ansprache (evtl. mit Namen)						
Kleiner Wortwechsel beim Nachreichen						
Freundlichkeit am Tisch						
Gesichtsausdruck (lächeln)						
Namensschilder/Visitenkarten für die Mitarbeiter						
Wunscherfassung						
Hilfestellung bei Speisen- und Getränkeauswahl						
Empfehlungen, besondere Angebote ansprechen						
Flexibilität bezogen auf Extrawünsche						
Fachlicher Servierservice						
Zusatzverkäufe (Apéritif, Espresso etc.) – aktiv oder passiv?						
Schnelle Bezahlung (kein Warten)						
Klärung: Sammel- oder Einzelrechnung						
Korrekte Rechnungsstellung (inkl. Belege)						
Bedanken (Trinkgeld, Weiterempfehlung etc.)						

Steht der Gast bei uns wirklich im Mittelpunkt?

Bitte bewerten Sie: 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend

	Welche Note geben Sie sich selbst?					
	1	2	3	4	5	6
Übergabe Visitenkarte des Restaurants						
Freundliche Verabschiedung						
Umgangston bei telefonischer Reservierung						
Fühlen sich die Gäste wohl?						
Gäste kommen auf Empfehlung						
Kommen neue Gäste wieder?						
2. Sauberkeit und Hygiene						
Speisekarten (Fettflecken, Eselsohren, Alter)						
Auftritt der Mitarbeiter (Äußeres, Kleidung, Körpergeruch)						
Aschenbecher regelmäßig leeren						
Tischdecken austauschen						
Besteck/Gläser/Geschirr ohne Trockenränder und Fettspuren						
Kerzenwachs						
WC und Waschräume regelmäßig kontrollieren						
Küche (auch Ordnung, Gerüche, Lärm, Übersichtlichkeit)						
Vorratshaltung (auch Transparenz, Haltbarkeit, Mengen)						
Kühlung (auch Temperaturen, Abtauen ...)						
Menagen, Dekomaterial sauber? Blumenpflege						
Geräusche (Kasse, Küche, Mitarbeitergespräche ...)						

Steht der Gast bei uns wirklich im Mittelpunkt?

Bitte bewerten Sie: 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend

	Welche Note geben Sie sich selbst?					
	1	2	3	4	5	6
3. Umgang mit Reklamationen						
Innere Einstellung (Chancen oder „lästig“?)						
Zuhören						
Entschuldigung						
Verständnis						
Bedanken						
Umgangston						
Beschwerden ernst nehmen						
Wiedergutmachung						
Kunden zufriedenstellen oder selbst Recht behalten wollen?						
Hinweise für sich nutzen – verbessern						
Nach Gespräch: Gutes Gefühl auf beiden Seiten?						
Kommt der Gast wieder?						
4. Besonderheiten (anders sein...)						
Kreative Küche						
Frische/Qualität von Speisen und Getränken spürbar?						
Getränke-/Speisenauswahl vielseitig?						
Attraktive Büffets (Alle 1-2 Stunden aufgefrischt, saisonale Angebote, hohe und tiefe Sortimentsbreite, verkaufsfördernd aufgebaut? Hinweisschilder, welche Speisen in den Töpfen/Schalen sind)						

„Mein Gehalt zahlt der zufriedene Gast“

Steht der Gast bei uns wirklich im Mittelpunkt?

Bitte bewerten Sie: 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend

	Welche Note geben Sie sich selbst?					
	1	2	3	4	5	6
Zielgruppenorientierte Öffnungszeiten						
Sonderaktionen						
Wechselnde Speisekarten (Standard, Tageskarte)						
Stammkunden-Aktivitäten						
Trend-Orientierung						
Regionalität, Spezialitäten						
Abwechslung (mehr tun, als der Gast erwartet)						
Ambiente/Ausstrahlung des Hauses						
Ernährungsbewusstsein (Tipps und Trends für Gäste)						
Kleidung der Mitarbeiter (passend zum Konzept oder zur Aktion)						
Schirme bei Regen						
Erlebnisastronomie (Gefühl vermitteln von: ...)						
Umweltbewusstsein						
Ein Herz für Kinder (saubere Hochstühle, Spielzeug, Kinderkarte, schneller Service)						
Die „jungen Alten“ – Zielgruppe berücksichtigt?						
Ein Herz für Hunde (Trinknapf, Trockenfutter)						
Verständliche, freundliche Meldung am Telefon						
Bei Reservierung Termine bestätigen						
Hintergrundmusik (dezent und zur Gästegruppe passend?)						

Steht der Gast bei uns wirklich im Mittelpunkt?

Bitte bewerten Sie: 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend

	Welche Note geben Sie sich selbst?					
	1	2	3	4	5	6
5. Auftritt nach außen						
Hausprospekte (aktuell)						
Aktueller Aushang Speisekarte						
Beschilderung im Haus (Parkplatz, Toiletten, Telefon)						
Außenwerbung						
Dekoration wechseln (Aktion, Jahreszeit ...)						
Kennzeichnung des Weges (Hinweisschilder bei der Anfahrt)						
Slogan (Gibt es einen und ist er noch stimmig?)						
Einheitliches Erscheinungsbild (Haus, Mitarbeiter ...)						
Werbung (regional, intern)						
Autobeschriftung						
Stellenanzeigen						
Speisekarten (auch mehrsprachig?)						
Befragung: Ihre Meinung ist uns wichtig (Ideen und Kritik)						
Ruf/Image						
Parkplatz						
Beleuchtung						
6. Persönliche Ergänzungen der Checkliste						