

Wie Sie nicht nur „König Kunde“ sind, sondern sich auch königlich benehmen



Experten-Tipp
von
Michael Kugel

Der versierte Gastronomie-, Wein- und Knigge-Experte lernte sein Handwerk als Koch und Restaurantfachmann von der Pike auf. Mittlerweile ist er gefragter Referent, Berater, Trainer und Mitglied im „Deutschen Knigge-Rat“.

Kunde König! Ist das nicht schön, das wir in einem Land leben, in dem alle Könige sind? Aber sind sie es wirklich? Ein Hotelier sagte mir einmal: *„Meine Gäste sind Könige – obwohl sich etliche eher wie der Pöbel benehmen. Wir sehen nur darüber hinweg, weil sie uns entsprechend entlohnen und dann wieder gehen. Unter allen anderen Umständen würde ich diese Menschen aus meinem Hause hinauswerfen.“*

Doch was ist „königlich“? Wahre Könige, z. B. Königin Beatrix der Niederlande oder König Juan von Spanien, fühlen sich Werten und Traditionen verpflichtet. Sie legen Wert auf Ehre, gepflegten Umgang, Diskretion und auf ein hohes Maß an Pflichtbewusstsein und Pflichterfüllung.

Majestätisch zu sein bedeutet nicht nur, sich gut bedienen zu lassen, sondern die eigene Verantwortung im Umgang mit anderen Menschen ernst zu nehmen.

Beispiele im Restaurant – so verhalten Sie sich „majestätisch“

1. Tischreservierung stornieren

Hauptärgernis für viele Gastronomen sind Tischreservierungen, die weder abgesagt noch eingehalten werden. Es gibt Gäste, die an einem Abend in drei verschiedenen Restaurants Tische buchen, weil sie noch nicht genau wissen, wo sie am Abend speisen möchten. In London fragen viele Restaurants deshalb bereits bei der Reservierung die Kreditkartennummer ab. Erscheint der Kunde ohne Angabe von Gründen nicht, dürfen 70 Prozent des durchschnittlichen Umsatzes pro Tisch abgebucht werden.

2. Sagen Sie, was Sie sich wünschen

Für den Gastronom ist es hilfreich, zu wissen, dass Sie mit zwei Hunden, drei Kindern und einer Rollstuhlfahrerin kommen. Je mehr Informationen Sie bereits bei der Bestellung liefern, desto besser kann das Restaurant koordinieren und einen geeigneten Tisch für Sie bereithalten. Ansonsten sind Streit und

Stress programmiert: Am Nachbartisch ist schon ein Hund, der sofort mit Ihrem Vierbeiner zankt, der Kinderwagen findet keinen Platz und der Tisch ist für Rollstuhlfahrer schlecht zugänglich.

3. Bedenken Sie: Ein Restaurant muss wirtschaftlich sein

Je ökonomischer ein Restaurant handelt, desto besser kann das Preis-Leistungs-Verhältnis für Sie als Gast ausfallen. Das System, nach welchem die Tische am Abend belegt werden, ist kompliziert. Akzeptieren Sie, wenn Ihr spontaner Tischwunsch kurzfristig nicht realisierbar ist. Auch wenn Tische vermeintlich frei sind, wäre es dreist, als Gast beliebig darüber zu verfügen.

Häufig reservieren Gäste für vier Personen, um einen größeren Tisch statt eines Zweiertisches zu bekommen. Wenn sie dann erscheinen, behaupten sie, zwei Personen seien erkrankt. Die Folge für das Restaurant: Statt des kalkulierten Umsatzes für vier Personen erwirtschaftet dieser Tisch nur den halben Umsatz. Bedenken Sie als Gast, dass jeder Tisch für das Restaurant ein „Profitcenter“ ist. Deswegen werden Gäste in den USA nach dem Essen an die Bar gebeten – der Tisch ist wieder für neue hungrige Gäste verfügbar.

4. Gehen Sie sorgfältig mit Gläsern, Geschirr und der Einrichtung um

Dass ein Glas kaputt geht, kann schon einmal passieren. Häufig be-

richten Gastronomen jedoch, dass Gäste nicht besonders pfleglich mit Geschirr und Inventar umgehen: Die Kinder springen mit Straßenschuhen auf den Polstermöbeln herum, die Eltern entschuldigen sich nicht für die zerbrochene Porzellantasse, die Tochter lässt den schönen Kaffeelöffel als Souvenir mitgehen. Das sind keine Kavaliersdelikte!

5. Reklamieren Sie diskret

Gibt es Grund zur Reklamation, kosten einige Gäste diesen Moment voll aus, indem Sie sich lauthals beschweren. Vielleicht sind sie der Ansicht, dass sie ihrer Beschwerde so das nötige Maß an Gewicht verleihen. Oder: Sie hoffen, dass der Service Sie mit einer Flasche Champagner oder zumindest einem Dessert aufs Haus besänftigt. „Majestätisch“ ist hingegen, sachlich und diskret zu reklamieren, so dass andere Gäste sich nicht gestört fühlen. Bedenken Sie bei Ihrer Beschwerde immer: Der Kellner hat das Essen nicht gekocht.

EXTRA-TIPP: Als eingeladener Gast sollten Sie niemals lauthals reklamieren, da Sie damit den Gastgeber für seine Restaurantwahl rügen. Besser: Bitten Sie den Gastgeber um Hilfe und machen Sie ihn zu Ihrem verbündeten, etwa: *„Ich hatte den Salat ohne Zwiebeln bestellt. Würden Sie ihn für mich reklamieren?“*

Hüten Sie sich vor diesen Typen

Der Gönner: Er sieht sich gern in der Rolle des Spendierhosen-Trägers. Er zahlt nicht diskret, sondern so, dass seine Gäste den Betrag genau mitbekommen. Besonders unangenehm ist es, wenn er die Rechnung am Tisch haargenau prüft, über die einzelnen Posten diskutiert und dann beim Trinkgeld knausert.

Der Punktesammler: In größeren Runden strebt er immer an, die ganze Rechnung per Kreditkarte zu zahlen, und kassiert das Bargeld anschließend von allen ab. Er freut sich nicht nur über den Betrag, der seinem Meilen-Konto gutgeschrieben wird, sondern auch über die Abbuchung, die erst vier Wochen später erfolgt.

Weitere Leserfragen

„Muss ich mich an die DIN-Norm halten?“

? *Eine Kundin hat sich letzters bei mir beschwert, weil mein Brief nicht den Vorgaben der DIN-Norm entsprach. Ich bin verunsichert: Sind die Vorgaben, die die DIN-Norm macht, in der Geschäftskorrespondenz bindend?*

Caroline S., per E-Mail

Dass die DIN-Norm für alle Unternehmen Vorschrift ist, ist ein Gerücht. Sie

Der Rechnungssammler: Zahlen alle getrennt, verlangt er vom Service dennoch die Rechnung des ganzen Tisches – nach dem Motto: „*Man kann's ja mal einreichen, das Finanzamt streicht ohnehin genug ...*“

Der Profilierungssüchtige: Er ist gebildet und gastronomisch kultiviert – und das lässt er jeden spüren. Stets übt er Kritik über Speis und Trank, um seinen Gästen und dem Wirt gegenüber zu demonstrieren, dass er Ahnung hat. Dabei klopft er dem Wirt noch auf die Schulter und glaubt ganz fest, dass dieser ihn wegen seiner Ahnung auch noch besonders schätzt.

TIPP: Lesen Sie auch auf Seite 15, was Sie tun können, wenn Ihr Kunde sich gar nicht königlich benimmt: „Kunde beleidigt mich – was tun?“

hat Empfehlungscharakter. Sie dürfen von diesen Empfehlungen abweichen, sofern Sie das als sinnvoll erachten.

BEISPIEL: Datumsangabe

Die DIN-Norm empfiehlt, das Briefdatum nur in Ziffern zu schreiben. Wegen der angestrebten internationalen Einheitlichkeit sieht laut DIN die internationale Schreibweise so aus: Jahr, Monat, Tag – also 09/08/07 oder

2009/08/09. Diese Schreibweise ist sinnvoll, wenn Ihr Unternehmen international agiert. In Deutschland allerdings kann diese Form falsch interpretiert werden.

Eindeutig, aber nicht DIN-konform ist diese Datumsangabe: 7. August 2009. Sie ist im deutschen Schriftverkehr jedoch höflich, da Missverständnisse ausgeschlossen sind.

„Kunde beleidigt mich – was tun?“

? *Mein Vorgesetzter hat regelmäßige Besprechungen mit einem äußerst unangenehmen Kunden. Dieser ist aber gleichzeitig einer der wichtigsten Kunden unserer Firma. Ich bin für die Betreuung dieses Kunden zuständig, wenn er bei uns eintrifft. Allerdings macht er mir gegenüber regelmäßig unangenehme, beleidigende und sexistische Bemerkungen (ich sei ja wohl zu hübsch für den Posten und bekäme mein Gehalt sicher noch für ganz andere Dinge ...). Wie soll ich darauf reagieren? Denn voraussichtlich muss ich länger mit diesem Kunden zusammenarbeiten.*

Meike G., per E-Mail

Wenn „Kunde König“ sich gar nicht königlich benimmt

Selbst im Umgang mit Kundinnen und Kunden kann niemand von Ihnen verlangen, dass Sie Beleidigungen klaglos hinnehmen. Je nach Ihrer eigenen Einstellung und Ihrer Einschätzung der Mentalität Ihres Gegenübers haben Sie verschiedene Möglichkeiten, sich zu wehren. Hier einige Formulierungsbeispiele für unterschiedliche Reaktionsweisen als Antwort auf die Beleidigung des Kunden:

1. Ernsthaft

„Ich bin mir nicht sicher, ob mein Chef beleidigt wäre, wenn er diesen Satz gehört hätte. Ich empfinde Ihre Äußerung als kränkende Unterstellung, auch wenn ich annehme, dass sie witzig sein sollte.“

2. Sachlich

„Ich kann Ihnen versichern, dass ich sehr genau weiß, wofür ich bezahlt werde – für meine Leistung nämlich.“

3. Mit Humor

„Ich schwanke gerade, ob ich Ihre Frage als Beleidigung oder als Witz verstehen soll. Ich entscheide mich für die spaßige Seite.“

4. Durch das Aufgreifen eines Teilaspektes

„Offensichtlich war ‚jung‘ und ‚hübsch‘ auf mich bezogen. Ich gebe mir Mühe, das als Kompliment zu verstehen.“

Auch wenn der Kunde König ist: Eine höfliche Behandlung steht heutzutage jedem Menschen zu – auch Ihnen als Dienstleisterin.

IN & OUT – die aktuelle Trend-Liste

Rund um Weißbier, Weißwurst und Volksfest

IN ☝ 9 Euro – stimmt so!

Die Maß Bier kostet dieses Jahr auf der Wies'n 8,60 Euro. Das ist ein trinkgeldfreundlicher Preis, denn Trinkgelder sollten in Deutschland zwischen fünf und zehn Prozent liegen. Wenn Sie auf 9 Euro aufrunden, erreichen Sie das empfohlene Minimum von fünf Prozent.

IN ☝ Trachten im Trend

In Zeiten der Globalisierung besinnt man sich gern auf Traditionen, z. B. auf das Tragen von Trachten. Gefragt sind auch in diesem Jahr klassische Farben wie z. B. Jägergrün oder Kirschröt. Auch die Farbe Schwarz erobert die Dirndl-Welt. Die Muster sind eher klein und dezent. Stickereien und Schmuck geben der Tracht einen modischen Pep.

IN ☝ Weißwurst zuzeln

Dr. Werner Siegert, Autor des Buches „Der kleine, aber absolut unentbehrliche Weißwurst-Knigge“ sagt: *„Es gibt kein Gesetz und keine Regel, wie man eine echte Münchner Weißwurst zu essen hat, aber wehe, Sie verstoßen dagegen!“* Urbayerisch wird gezuzelt: Sie schneiden die Wurst an einem Ende an, tunken sie in süßen Senf und lutschen das Brät aus der Pelle. Falls das Zuzeln nichts für Sie ist, schneiden Sie die Wurstspitze längs auf, lösen das Brät nach und nach heraus und essen es mit Messer und Gabel. Als Tabu gilt, die Wurst in Stücke zu schneiden oder sie komplett auf einen Schlag zu häuten.

OUT ☝ Messer und Gabel

Auf Volksfesten und in Bierzelten darf das Hendl generell mit den Fingern gegessen werden. Clever ist es, ein paar einzeln verpackte Feuchttücher einzustecken. So müssen Sie nicht an der langen Schlange vor den WC-Türen anstehen und können sofort Ihre fettfreie Hand zur Begrüßung reichen.

OUT ☝ Herr Professor Dr. Meyer

Auf den meisten Volksfesten werden Klassen- und Milieuunterschiede dank kontinuierlichen Bierkonsums minimiert. Falls der Herr, der neben Ihnen auf der Sitzbank steht, schunkelt, singt und tanzt, sich als „der Fritz“ vorstellt, dürfen Sie ihn an diesem Abend auch so anreden. Das gilt selbst dann, wenn er im wahren Leben Professor Dr. Meyer ist. Bei einer zweiten Begegnung im wirklichen Leben warten Sie besser ab, ob „der Fritz“ sich nur in Partystimmung kumpelhaft gibt.

OUT ☝ Betrunkene Geschäftskumpanen

Auch im Bierzelt ist es heutzutage kein Fauxpas mehr, Mineralwasser zu bestellen. Sollte Ihr Geschäftspartner zu viel und zu schnell trinken, ist der „Saure Sprudel“ ein guter Begleiter. Hilfreich ist ebenfalls, etwas zu essen zu bestellen, damit der Alkohol nicht zu schnell zu Kopf steigt. Ist Ihr Geschäftspartner betrunken, hilft nur eins: Verlassen Sie mit ihm das Festzelt und setzen Sie ihn in ein Taxi, bevor er womöglich rücklings von der Bank fällt und ein Unfall passiert. Behalten Sie den Vorfall für sich.