evropský sociální fond v ČR
EVROPSKÁ UNIE
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY
OP Vzdělávání pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Projekt:	MO-ME-N-T MOderní MEtody s Novými Technologiemi
Reg.č.:	CZ.1.07/1.5.00/34.0903
Operační program:	Vzdělávání pro konkurenceschopnost
Škola:	Hotelová škola, Vyšší odborná škola hotelnictví a turismu a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Poděbrady
Tematický okruh:	GÄSTETYPOLOGIE
Jméno autora:	Mgr. Alena Formanová
Datum:	30.01.2014
Ročník: (Cíl. skupina):	3. - 4. ročník
Anotace:	Typologie a vlastnosti hostů, obsluha zvláštních cílových skupin, vyřizování stížností

Gästetypologie

Von Ihren praktischen Erfahrungen
zu unseren nützlichen Empfehlungen…

Mgr. Alena Formanová

Mögliche Eigenschaften der Hotel- und Restaurantgäste

Positive Eigenschaften

- nett
- ruhig
- angenehm
- entgegenkommend

Könnten Sie weitere positive oder negative Eigenschaften oder Reaktionen der Gäste nennen?

Negative Eigenschaften

- nervös
- frech
- grob
- ungeduldig
- laut
- unordentlich
- aufgeregt

Ausländer als Gäste

JA – NEIN?

- Deutsche Gäste sind meistens sehr laut.
- Italiener sind sehr ruhige Gäste.
- Franzosen sind immer pünktlich.

Wie ist Ihre Meinung?

Wie sind Ihre praktischen Erfahrungen?

Wie benehmen sich folgende Gästetypen?

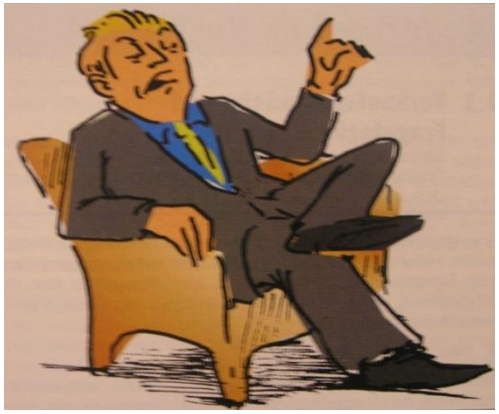
- Ein aufgeregter, widerlicher Gast…
- Ein selbstbewusster, entschlossener Gast…
- Ein redseliger Gast…
- Ein unsicherer, unentschlossener Gast…

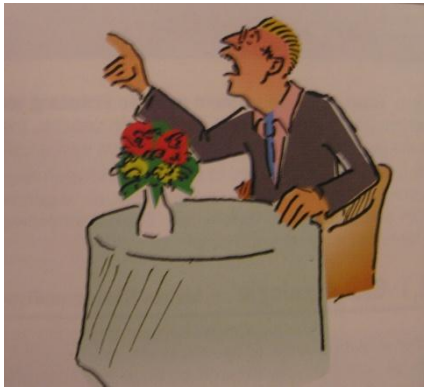
- … wartet nicht gern, sieht nervös aus.
- … knüpft Gespräche an, spricht gern mit jedem und spricht sehr lange.
- … tritt unentschlossen in das Restaurant ein, zeigt bisschen Angst.
- …in seinem Gesicht kann man lesen: “Ich weiß, was ich will!“

Empfehlungen zum Umgang mit diesen Gästen

- Bedienen Sie ihn schnell, er wartet nicht gern. Seien sie vorsichtig mit Empfehlungen. Überzeugen Sie ihn nicht.
- Helfen Sie ihm bei der Wahl des Sitzplatzes. Empfehlen Sie ihm nur wenige Speisen, damit er sich leichter entscheiden kann. Seien Sie ruhig, keine Hektik…
- Stellen Sie lieber nur kurze, präzise Fragen. Beschleunigen Sie Ihr Arbeitstempo.
- Zeigen Sie Ihr Interesse, aber diskutieren Sie nicht zu lange, seine Redelust wäre unendlich… Entschuldigen Sie sich höflich, wenn andere Gäste etwas wünschen…

Wie finden Sie diese Gäste?





Quelle der Bilder: sieh die letzte Seite

Service bei besonderen Gästegruppen

KINDER

- mit ihren Bestellwünschen einseitig, aber spontan
- unruhig am Tisch
- schnelle Bedienung und Blickkontakt mit den Eltern sind wichtig

SENIOREN

- auf Grund ihres Gesundheitszustands unsicher
- vergesslich
- mehr Geduld nötig

Sprechen Sie von Ihren Erfahrungen!

BEHINDERTE

- gehbehinderten Gästen Sitzplatz in der Nähe der Eingangstür anbieten
- taktvoll sein
- eventuelle Probleme schon vorher erkennen

AUSLÄNDER

- Speisekarten z. B. in englischer Sprache haben
- Fremdsprachenkenntnisse sind nützlich
- Toleranz muss sein, andere Kulturkreise haben andere Verhaltensweisen (andere Länder – andere Sitten)

Beschreiben Sie die Atmosphäre!
Spielen Sie dann eine Szene!

Quelle: AUTOR NEUVEDEN. *http://strategie.e15.cz/* [online]. [cit. 22.11.2013]. Dostupný na WWW: http://strategie.e15.cz/prilohy/marketing-magazin/l-spacek-chovani-na-schuzce-dela-97-uspechu-468306

Quelle: AUTOR NEUVEDEN. *www.hotelfrancis.cz* [online]. [cit. 22.11.2013]. Dostupný na WWW: http://www.hotelfrancis.cz/cs/fotogalerie/

Reklamationsbehandlung

- Bleiben Sie ruhig und höflich!
- Diskutieren Sie mit dem Gast nicht!
- Entschuldigen Sie sich gleich!
- Reagieren Sie sofort, bringen Sie alles in Ordnung!
- Informieren Sie Ihren Chef!

Was tun Sie in dieser Situation?

- *Sie haben den Gast mit der Sauce begossen…*
- *Sie haben Linsensuppe statt Kartoffelsuppe mitgebracht…*
- *Die Rechnung stimmt nicht, der Gast will nicht bezahlen…*

Benutzte Literatur und Quelle der Bilder

- METZ, R.; GRÜNER H.; KESSLER, T.
  Restaurant & Gast. 7. Auflage. Haan-Gruiten:
  Fachbuchverlag Pfanneberg, 2000
  ISBN 3-8057-0458-5