


# Elegant serviert

Da können das Schnitzel im Restaurant, der Cappuccino im Kaffeehaus oder der Cocktail an der Bar noch so hervorragend und perfekt sein; unfreundliches, aufschwätzendes und arroganter Service verderben das Produkt erheblich. Die Ur-Basis eines zufriedenen Gastes ist nicht nur das gerechte Preis-Leistungsverhältnis eines Produktes und das Ambiente, sondern auch der Service! Der Tex-Mex Pionier und Initiator dieser Gastro-Schiene im deutschsprachigen Raum, der Innsbrucker Markus Rimml, hatte beim Erstellen seiner Restaurant-Konzepte vordergründig „freundliches“ Service-Personal vorgesehen und nicht unbedingt „Fachpersonal“. Seine Begründung war zwar unüblich, aber nicht unüberlegt, weil: „Unfreundliche hochnäsige „Fach-Enzyklopädien“ nützen keinem und schaden dem Betrieb“. Steigerungsfähig ist da dann nur noch fachunkundiges unfreundliches Personal. Also das ganze in Stereo.

Auf Schottland Studien-Tour mit ÖBU-Barkollegen und Kolleginnen besuchten wir das Craigellachie Hotel, unweit von Aberlour und Dufftown. Die Bar im Hause, mit über 700 verschiedenen Single Malts, ist ein wahres Wohlfühl-Whiskyeldorado. Dennoch schaffte es der Barman mit seinem exzellenten Fachwissen, durch sein unfreundliches und arrogantes Auftreten, uns die Freude am Genießen zu verderben. Barkeeper und Barkeeperinnen werden vom Gast oft als Vertrauensperson angesehen und auch als solche verwendet. Privates und Intimes werden gegen tolle appetitliche Drinks ausgetauscht. Dieses Bedürfnis des Gastes, sich mitzuteilen und ein offenes (Barkeeper-) Ohr zu finden, werden so erwartet, ist Teil des Jobs und das ist auch gut so. Oftmals werden diese Rollen umgedreht und der Gast erhält ungefragt sämtliche Privatberichte des Barkeepers mit seinen Drink mit serviert. Der Gast kommt auf Besuch, möchte sich entspannen, sich zerstreuen, genießen oder einfach nur seine eigenen Sorgen vergessen. Den Gast als Klagemauer zu verwenden, ist wohl die allerschlechteste Dienst- und Aufgabenauffassung seines Berufs. Für einmal kann man das noch als „Vertrauensbasis“ gelten lassen. Kommt das aber öfters oder gar fortdauernd vor, so wird der Gast irgendwann erst gar nicht mehr erscheinen.

Natürlich klingt das ganze plausibel und logisch. Ist es aber nicht. Wie oft verdirbt unwilliges und unfreundliches Personal die Freude am Augenblick. Die Freude an Vorfreude und die Freude am Konsumieren. Unfreundlichkeit im Service ist außerordentlich unverantwortlich gegenüber Kollegen und Kolleginnen wegen schlechten Nachrufs. Unfair gegenüber der Küche, denn das mühevoll zubereitete Essen schmeckt nur noch halb so gut. Unfair gegenüber Arbeitgeber und dem Betrieb, weil das Image beschädigt wird und letztendlich gegenüber dem zahlenden Gast, dessen Laune man verdirbt. Unfreundlichkeit vermindert beim Gast die Freude am Bezahlen, verringert somit automatisch das Trinkgeld und vergrößert seine Lust, diese unfreundliche Erfahrung so vielen wie möglich mitzuteilen. 

Lachen und Zähne zeigen kostet nichts.  
Best Wishes!

*Drink about it!*