

Fritzis Trinkgeld Tipps

Das A und O im Service ist Freundlichkeit

Eigentlich eine Selbstverständlichkeit, aber man kann es nicht oft genug wiederholen: Ein freundlicher Umgang mit den Gästen macht das Leben einfacher. Und das gilt auch für Zeiten in denen es hoch hergeht und man gestresst ist. - Dies sollte der Gast nie zu spüren bekommen. **Merke:** Ein freundlicher Umgang erhöht das Trinkgeld, ein gehetzter Auftritt ist kontraproduktiv.

Gepflegtes Äußeres

Mehr braucht man hier nicht zu sagen.

Offene Worte, freundlich gesagt

Gerade wenn etwas mal nicht so läuft wie geplant, ein Gericht aus ist, sich ein Engpass in der Küche abzeichnet oder der reservierte Tisch noch nicht frei ist. Suche proaktiv den Kontakt und erkläre die mögliche Verzögerung oder Unannehmlichkeit direkt. So fühlt sich der Gast ernstgenommen und verzeiht auch das ein oder andere kleine Missgeschick.

Persönliche Begrüßung der Gäste

Jede*r freut sich wenn man in ein Restaurant kommt und hier persönlich und nett begrüßt wird. In anderen Ländern völlig normal, bei uns noch eher ungewöhnlich: Tipp: Stellt sich der Service dem Gast bei der Begrüßung mit Namen vor, fühlt dieser sich direkt gut aufgehoben und vermerkt den persönlichen Kontakt positiv, was sich am Ende des Besuchs in höherem Trinkgeld auszahlt.

Augenmerk auf die „Begleitung“ legen

Kommt ein Gast in Begleitung seines Hundes in das Lokal, so ist ein gutes Trinkgeld bereits gewiss, wenn man diesen wohlwollend erwähnt und eine Schale Wasser anbietet.

Auf Augenhöhe sein

Ein psychologischer Trick um die Menge des Trinkgeldes positiv zu beeinflussen ist es, sich im Gespräch mit dem Gast auf „Augenhöhe“ zu begeben und sich neben den Gast zu hocken anstatt vor ihm zu stehen. Dies speichert der Kunde als sympathische Geste ab und honoriert dies.

Kompetente Beratung

Jede*r Mitarbeiter*in sollte die Speisekarte und auch die wechselnden Angebote aus dem FF beherrschen und diese dem Gast auch erklären können. Wenn man dann noch die passenden Weine zu den gewählten Gerichten empfehlen kann, fühlt sich der Gast kompetent und gut beraten und wird dies bei seiner Trinkgeld-Gabe berücksichtigen.

Wiederholung der Bestellungen

Ebenfalls ein kleiner Kniff mit großem Effekt ist es die Bestellungen der Gäste noch einmal zu wiederholen. Auch hier spielt die Psyche eine Rolle, denn die Gäste fühlen sich durch diese „Imitation“ verstanden und erfreuen sich an durch die Spiegelung Ihrer Wünsche an einem „Wir-Gefühl“ was oft zu einem großzügigeren Trinkgeld führt.

Augenkontakt und bestätigendes Nicken

Aus der psychologischen Trickkiste kommt auch der nächste Tipp: Im Gespräch mit dem Gast gilt es als positives Zeichen wenn man den Augenkontakt hält und zustimmend nickt. Dies wird vom Gast als Zustimmung gewertet und gibt ihm somit ein gutes Gefühl, was sich in gutem Trinkgeld widerspiegelt.

Etwas möglich machen

Jeder kennt diese Gäste, die sich zwar für ein Gericht von der Karte entscheiden, dies aber mit diversen Sonderwünschen abgeändert haben möchten. Es zahlt sich jedoch aus auch diesem Gast aufmerksam zuzuhören und bei kleinen Sonderwünschen Lösungen zu bieten, bzw. dies in Absprache mit der Küche zu ermöglichen- das kommt beim Gast meist so gut an, dass dieser es bei der Rechnung honorieren wird.

Aufmerksamkeit am Gast

Dies Bestellung ist beim Gast und alle wirken zufrieden... Trotzdem gefällt es dem Gast wenn das Servicepersonal regelmäßig nach dem Rechten sieht, fragt ob alles recht ist oder noch ein Wunsch offen. Wenn der Gast sich gut aufgehoben fühlt, fühlt es sich auch gut an ein ordentliches Trinkgeld zu hinterlassen.

Kleine Berührungen

Wen der Service ab und an den Gast leicht an der Schulter berührt wirkt keineswegs aufdringlich, sondern vermittelt eine persönliche und sympathische Stimmung.

Dies resultiert ebenfalls in einem etwas höher ausfallenden Trinkgeld. Ist jedoch stark Situationsbedingt, der eine mag es der nächste weniger. Hier ist Fingerspitzengefühl gefragt.

Persönliche Notiz

Wenn der Service auf der Rechnung eine kleine freundliche Notiz, ein Danke oder auch nur einen Smiley hinterlässt, stärkt dies die persönliche Beziehung zum Gast und dieser gibt dafür gerne ein bisschen mehr Trinkgeld.