

## Verkaufsvorgang: Erscheinungsbild, nonverbale und verbale Sprache

LF  
2.1

Der erste Eindruck ist entscheidend für den Verkaufserfolg, wenn der Kunde beim Eintritt in den Laden die Fachverkäuferin sieht und wenn die ersten Kontakte beim Verkaufsvorgang entstehen. Sie diskutieren deshalb mit Ihren Kolleginnen verschiedene Verkaufssituationen und versetzen sich dabei auch in die Lage der Kunden.

- 1 Beantworten Sie anhand der Abbildung, wie eine Fachverkäuferin in der Bäckerei/Konditorei mit ihrem Erscheinungsbild sofort positiv auf die Kunden wirkt.



Persönliches Erscheinungsbild:

- Gepflegtes, modisches Aussehen
- Passender Haarschnitt, ordentlich frisiert
- Saubere Berufskleidung

Darstellung als Team:

- Einheitliche Berufskleidung

Den Kunden zeigen, von wem sie bedient werden:

- Ein Namensschild tragen

- 2 Wie bringt eine Fachverkäuferin mittels bewusst eingesetzter Körpersprache (nonverbale Ausdrucksweise) beim Verkaufsvorgang zum Ausdruck, dass der Kunde im Geschäft willkommen ist?

Positive Einstellung mit der Mimik ausdrücken: freundlicher Gesichtsausdruck

Höflichkeit beim Gespräch und Verkauf zeigen: Den Kunden anschauen.

Mit der Körperhaltung Einsatzbereitschaft signalisieren: aufrechte Körperhaltung

- 3 Nennen Sie die drei Möglichkeiten der Körpersprache, an denen die Gedanken und Gefühle, z. B. Zustimmung und Abneigung, der Fachverkäuferinnen und auch der Kunden zu erkennen sind.

- Mimik (Gesichtsausdruck)
- Gestik (Bewegungen)
- Kopfhaltung und Blickrichtung

- 4 Zählen Sie charakterliche und soziale Kompetenzen (Fähigkeiten) auf, die eine Fachverkäuferin für die Tätigkeit im Verkauf haben soll.

- Freundlichkeit
- Kontaktfreudigkeit
- Hilfsbereitschaft
- Einfühlungsvermögen
- Geduld
- Ehrlichkeit
- Zuverlässigkeit
- Stressbewältigung
- Allgemeinwissen

- 5 Die Fachverkäuferin soll eine deutliche, verständliche und korrekte Sprache sprechen, die von Personen jeden Alters und jeder Herkunft verstanden wird. Die Sprache muss deshalb den entsprechenden Kunden angepasst werden. Ergänzen Sie die Lücken in den Wörtern, die sich darauf beziehen.

L A U T S T Ä R K E

S P R E C H T E M P O

A U S D R U C K S W E I S E

D I A L E K T

Name:

Klasse:

Datum:

## Weizenkleingebäcke: Brötchen

Ein Kunde wünscht gemischte Brötchen. Sie bieten ihm verschiedene Weizenkleingebäcke an, und zwar so, wie sie in Ihrer Region bezeichnet werden.

1 Tragen Sie die Namen folgender Weizenkleingebäcke ein.



Rundbrötchen



Kaiserbrötchen



Kürbiskernbrötchen



Salzbrötchen



Mohnbrötchen



Sesambrötchen



Schrippe



Schnittbrötchen



doppeltes Brötchen



Rosenbrötchen



Baguettebrötchen



Zöpfchen



geflochtene Brötchen



Hörnchen



Stangen

2 Benennen Sie die Bestandteile der Weizenkleingebäcke so, wie sie auch in anderen Backwaren benannt werden.

die Gebäckoberfläche:

Kruste

die Rissbildung an der Gebäckoberfläche:

Ausbund

die vielen Hohlräume im Inneren der Gebäcke:

Poren

das Innere der Gebäcke:

Krume



Sie ergeben zusammen die:

Porung

Name:

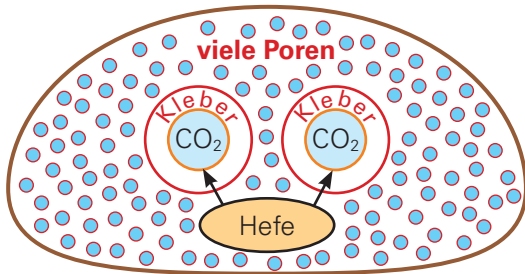
Klasse:

Datum:

# Lockerung der Roggenteige

Eine neue Auszubildende vergleicht die gut gelockerte Krume eines Weizenbrottes und die kleine Porung eines Roggenbrottes. Sie möchte wissen, wie diese unterschiedliche Porung entsteht.

- 1 Vergleichen und beschreiben Sie die Lockerung der Weizen- und Roggenteige, indem Sie die Sätze ergänzen.

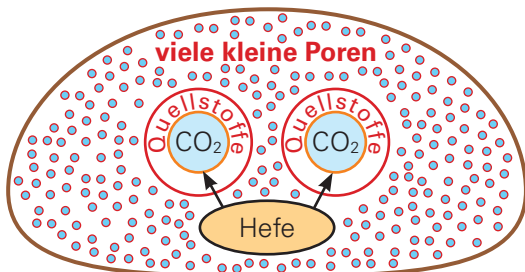


## Weizenteige

Die Eiweiße des Weizenmehls – Gliadin und Glutenin – verbinden sich mit Wasser beim Kneten des Teigs zu einem **Kleber**. Die Hefe erzeugt im Teig Gär-gase, das **Kohlenstoffdioxid** (CO<sub>2</sub>).

## Entstehung der Lockerung im Weizenteig

Der Kleber umschließt die Gär-gase zu vielen **Poren**. So werden Weizenteige bei der Gare gut **gelockert**.



## Roggenteige

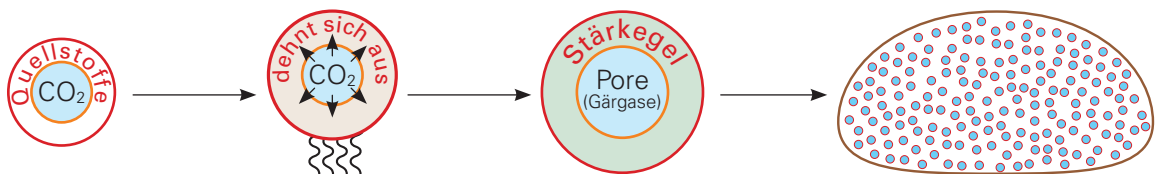
Die Vielfachzucker **Pentosane** des Roggenmehls werden mit dem Teigwasser zu Schleimstoffen. Roggen-mehle besitzen dieselben Eiweiße wie Weizenmehle. Die Pentosane legen sich beim Kneten des Teigs zwischen die **Eiweiße** des Roggen-mehls, sodass sich diese nicht verbinden können.

Roggenteige haben somit keinen **Kleber**.

## Entstehung der Lockerung im Roggenteig

Die Eiweiße, Schalentteile und Pentosane quellen beim Kneten im Teigwasser und werden zu klebrigen **Quellstoffen**. Diese können bei der Gare der Roggenteige die Gär-gase nur schwach **festhalten**, sodass viele **kleine Poren** im Teig entstehen.

- 2 Bei Weizenteigen hält der Kleber nicht nur im Teig, sondern auch beim Backen die Gär-gase zu Poren fest. Erklären Sie anhand der Zeichnungen die Vergrößerung und Lockerung der Roggenteiglinge vom Beginn des Backens (Ofentrieb) bis die Krume der Backwaren stabil ist. Vervollständigen Sie die Sätze.



Pore im Roggenteig    Hitze im Backofen    Pore im Roggengebäck    kleine Porung im Roggengebäck

Die von der Hefe erzeugten Gär-gase (CO<sub>2</sub>) werden im Roggenteig von den **Quellstoffen** zu **Poren** festgehalten. Durch die Hitze im Backofen geben die Quellstoffe das vorher gebundene **Wasser** ab, das nun von der **Stärke** des Roggenmehls aufgenommen wird. Es bildet sich dadurch ein dehnbare **Stärkegel**. Gleichzeitig **dehnen** sich durch die Backhitze die Gär-gase aus und **vergrößern** sich. Das **Stärkegel** umhüllt nun die sich ausdehnenden **Gär-gase** und hält sie zu **kleinen Poren** fest.

Name:

Klasse:

Datum:

## Gebäcke aus Makronenmasse

*In der Weihnachtszeit erweitert Ihr Betrieb das ganzjährige Angebot an Makronengebäcken mit einigen Teegebäcken aus Makronenmasse. Sie sollen hierfür eine Mischung aus Makronengebäcken in Gebäcktütchen verpacken und diese auf einem Werbeplakat im Schaufenster anbieten.*

**1** Geben Sie die drei Grundzutaten der Makronenmasse an.

- Schalenfrüchte (Ölsamen) für

Mandelmakronen: Mandeln oder Marzipanrohmasse

Nussmakronen: Haselnüsse oder Walnüsse

Kokosmakronen: Kokosraspeln

- Zucker

- Eiklar



**2** Warum dürfen mit Marzipanrohmasse hergestellte Makronen als Mandelmakronen bezeichnet werden?

Marzipanrohmasse besteht aus  $\frac{2}{3}$  Mandeln und  $\frac{1}{3}$  Zucker.

**3** Benennen Sie die abgebildeten Makronengebäcke, die stückweise verkauft werden.



Mandelhörnchen



Makronenschnitten

Makronentörtchen



Nussecken

**4** Benennen Sie die abgebildeten Makronengebäcke und beschreiben Sie deren Besonderheiten.



Gebäckname: Schokoladenmakronen

Beschreibung: Mandel- oder Nussmakronen mit Kakaopulver



Gebäckname: Eigelbmakronen

Beschreibung: Mandelmakronen mit Eigelb statt Eiklar



Gebäckname: Zimtsterne

Beschreibung: Mandelmakronen, oben mit Eiweißglasur

**5** Erklären Sie die Qualitätsmerkmale der Makronengebäcke bei der Kundenberatung.

Geschmack: Es sind süße Gebäcke aus Mandeln bzw. Nüssen.

Beschaffenheit: Es sind weiche Gebäcke.

Wie lange haben die Makronengebäcke den besten Genusswert und werden als frisch bezeichnet?

Solange sie innen weich sind.

# Frühstück

Im ruhigen und gemütlichen Café bevorzugen viele Gäste ein gepflegtes Frühstück, das sie nach ihren Wünschen zusammenstellen können. Sie sollen für die Erstellung der Speisekarte die Bestandteile verschiedener Frühstücksangebote festlegen.

- 1 Stellen Sie ein einfaches Frühstück für die Speisekarte im Café zusammen und geben Sie bei den jeweiligen Bestandteilen einige Wahlmöglichkeiten für die Gäste an.

Getränke:	Kaffee, Tee, Früchtetees, Kräutertees,
	Kakaogetränk, Trinkschokolade (heiße Schokolade), Milch
Backwaren, nur frisch:	Brötchen, Brezeln, Brotscheiben,
	getoastete Toastbrotscheiben
Grundaufstrich:	Butter
süße Aufstriche:	Konfitüre, Honig, Nugatcreme
pikante Zugaben:	Wurst, Schinken, Käse
Backwaren für Gesundheitsbewusste:	Vollkornbrötchen und Vollkornbrote



- 2 Nennen Sie zusätzliche Zugaben für ein erweitertes Frühstück.

gut bekömmlich:	Eier	pikant:	gebratener Schinken		
Feine Backwaren:	Croissants	,	Hefezopfscheiben		
Erfrischendes:	Joghurt	,	Frischobst	,	Obstsalat
Getränke:	Fruchtsaft	,	Glas Sekt	,	Mineralwasser
Müsli mit • Milcherzeugnissen:	Milch, Joghurt, Quark				
• Getreideerzeugnissen:	Hafervollkornflocken, Cornflakes (Maisflocken gezuckert)				
• Früchten:	Trockenobst, Frischobst in Stücke, Nüsse				

- 3 Bei werbewirksamen Frühstücksbegriffen bezieht sich die Zusammensetzung des Frühstücks auf bestimmte Zielgruppen. Stellen Sie für eine Speisekarte ein „Fitnessfrühstück“ zusammen. Die Auswahl an Getränken bleibt meistens bei allen Frühstücksangeboten gleich.

Backwaren:	Vollkornbrötchen, Mehrkornbrötchen mit Ölsamen
Zugaben:	Konfitüre, Honig, Käse, Ei, Müsli, Fruchtsaft, Frischobst

Stellen Sie mögliche Zugaben für folgende Frühstücksangebote zusammen:  
 kleines Frühstück, großes Frühstück, Wohlfühlfrühstück bzw. Wellnessfrühstück, Sportlerfrühstück bzw. Powerfrühstück, Schlemmerfrühstück bzw. Luxusfrühstück, Kinderfrühstück

Name:	Klasse:	Datum:
-------	---------	--------

## Belegte Snacks

In der Filiale in der menschenreichen Innenstadt sind Snacks besonders gefragt. Deshalb sollen Sie die Snacktheke mit belegten Snacks erweitern und die Theke attraktiv gestalten.

1 Erklären Sie, wie der Begriff „Snack“ in der Bäckerei/Konditorei verstanden wird.

Snacks sind kleine zubereitete Speisen zum sofortigen Verzehr.

Erläutern Sie „belegte Snacks“:

Es sind Kleingebäcke, die mit verschiedenen Zutaten belegt sind. Der Belag ist gut sichtbar.



Wie unterscheiden sich Sandwiches von belegten Snacks?

Sandwiches sind belegte Snacks, bei denen zwei Brotscheiben übereinanderliegen und der Belag kaum sichtbar ist.

2 Nennen Sie Zutatenbeispiele für belegte Snacks.

Geeignete Backwaren:

Brötchen jeder Art, kurze Stangenweißbrote, kleine Ciabattas, Bagels

Aufstrich auf beiden Schnittflächen:

Butter, Remoulade, Mayonnaise, Kräuterfrischkäse

Geeigneter Salat, der nicht so schnell welk wird:

Lollo bionda

Hauptbeläge, die den Snacks häufig den Namen geben:

Wurst, Schinken, Käse, Fisch, Krabben

Gemüse als geschmackliche und optische Verbesserung:

Tomaten, Salatgurken, Paprika, Radieschen, Zwiebeln

3 Beschreiben Sie die Herstellung von Snacks. Auseinanderschneiden der Backwaren:

Ca.  $\frac{2}{3}$  für den Boden und  $\frac{1}{3}$  für den Deckel.

Bestreichen der Backwaren:

Die Schnittstellen des Bodens und des Deckels bestreichen.



Belegen der Zutaten:

Alle Zutaten sollen sichtbar sein und einen schönen Farbkontrast ergeben.

4 Erklären Sie, wie belegte Snacks von bester Qualität verkauft werden.

Backwaren: Nur ganz frische, rösche Backwaren verwenden.

Frische der Snacks: Nur frisch belegte Snacks verkaufen, höchstens bis zu zwei Stunden im Verkauf belassen.

## Werbung, Lebensmittelinformations-Verordnung

Durch Werbung versucht Ihre Bäckerei/Konditorei neue Kunden zu gewinnen und den Absatz der Waren zu erhöhen. Bei einer betriebsinternen Fortbildung sollen Sie mit Ihren Kolleginnen Vorschläge erarbeiten, damit die Werbemaßnahmen bei den Kunden ankommen und Kaufimpulse erzeugt werden.

1 Frische Waren von bester Qualität, die von freundlichen Fachverkäuferinnen verkauft werden, sind die beste Werbung. Nennen Sie weitere Werbemaßnahmen, die im Verkauf angewandt werden sollen.

- Das Warenangebot: **Es muss den Verbraucherwünschen entsprechen.**
- Waren als Geschenke: **Waren in attraktiven Verpackungen anbieten.**
- Öffnungszeiten des Betriebs: **Sie sollen für die Kunden bequem sein.**
- Interesse für den Betrieb wecken: **Aktionen veranstalten.**

2 Die „AIDA-Regel“ ist hilfreich beim Einsatz der Werbemaßnahmen. Benennen Sie die Begriffe der vier Buchstaben und erklären Sie die Wirkung, die sie erfüllen sollen.

**A** A = **Attention (Aufmerksamkeit)**  
Bedeutung: **Die Kunden sollen auf die Waren aufmerksam gemacht werden.**

**I** I = **Interest (Interesse)**  
Bedeutung: **Die Kunden sollen sich für die Waren interessieren.**

**D** D = **Desire (Bedürfnis, Verlangen)**  
Bedeutung: **Die Kunden sollen den Wunsch haben, die Waren zu bekommen und zu kaufen.**

**A** A = **Aktion (Handlung, Reaktion)**  
Bedeutung: **Die Kunden kaufen deshalb die Waren.**

3 Erklären Sie, was die Lebensmittelinformations-Verordnung bei verpackten Bäckerei-/Konditoreiwaren vorschreibt, z. B. eingeschweißte Waren, Waren in verschlossenen Klarsichttüten, Waren in Folien als Geschenkverpackung.

Bezeichnung der verschlossen, verpackten Waren:

**vorverpackte Waren**

Gesetzlich vorgeschriebene Angaben auf den Verpackungen:

- **Bezeichnung der Ware**
- **QUID – Zutatenmenge in %**
- **Nährwertkennzeichnung**
- **Warengewicht bzw. Menge**
- **Zutatenverzeichnis**
- **allergene Zutaten**
- **Mindesthaltbarkeitsdatum**
- **Adresse der Herstellungsfirma**

Teigwaren		DURCHSCHNITTLICHE NÄHRWERTE		
Zutaten	Vollei (30 %), Zucker, Weizenmehl, Roggöl, Palmfett, Fruchtzucker (Sorbit, Glycerin), Süßholzwurzel, Salz, Emulgator (E-471, Lecithin), Backtriebmittel Ammoniumcarbonat, Säureregulator Natriumacetat, natürliches Aroma. Kann Spuren von Schalenfrüchten und Milchprodukten enthalten.	/ 100 g	/ Portion (ca. 42 g)	%* / Portion
Energie		2197 kJ	885 kJ	11 %
		504 kcal	213 kcal	20 %
Fett		33 g	13,9 g	17 %
davon gesättigte Fettsäuren		8,2 g	3,4 g	7 %
Rohhydrat		44 g	18,5 g	11 %
davon Zucker		24 g	10,1 g	8 %
Ballaststoffe		1,9 g	0,8 g	6 %
Eiweiß		7,2 g	3,0 g	4 %
Salz		0,63 g	0,26 g	4 %

\*% des Richtwerts für die Tageszufuhr basierend auf der Referenzmenge für Erwachsene (8400 kJ/2000 kcal)

## Reklamationen II

*Die Beschwerde eines Kunden war nach Ansicht der Fachverkäuferin nicht berechtigt. Sie diskutieren während der Fortbildungsveranstaltung, ob auch bei unberechtigten Reklamationen Zugeständnisse gemacht werden sollten.*

- 1** Ein Kunde beschwert sich, weil das Brot vom letzten Einkauf am Boden verbrannt war. Die Fachverkäuferin antwortet, dass sie keine Schuld habe und somit nichts machen könne, weil dafür die Bäcker in der Produktion zuständig seien. Beschreiben Sie, wie Sie diese Reklamation behandeln würden.

Entschuldigung, aber das darf natürlich nicht sein. Leider ist uns das beim Verkaufen nicht aufgefallen. Ich gebe Ihnen dafür heute ein einwandfreies Brot, das Ihnen bestimmt schmecken wird.

- 2** Erkennen Sie bei folgenden Kundenreklamationen, ob diese vom Kunden berechtigt oder unberechtigt sind. Kreuzen Sie die berechtigten Reklamationen an.

- Ein Kunde beschwert sich, weil die Arbeitsschürze einer Fachverkäuferin manchmal unsauber ist.
- „Die Sahne der Schwarzwälder Kirschtorte schmeckt nicht nach Kirschwasser.“
- „Die Mandelmakronen schmecken mir nicht; sie sind zu süß.“
- Die Fachverkäuferin gab dem Kunden Roggenbrot vom Vortag.
- „Die Herrentorte war mit Weincreme gefüllt. Ich war der Meinung, dass diese Torte Schokoladenbuttercreme enthält.“
- Die Fachverkäuferin erklärte dem Kunden, dass die Prinzregententorte mit Schokoladenkuvertüre überzogen ist. Es wurde aber Fettglasur verwendet.
- „Die Pralinen sind zu teuer. Die von der Industrie sind viel preisgünstiger.“



- 3** Wie regelt eine Fachverkäuferin Reklamationen? Kreisen Sie die richtigen Reaktionen ein.

Geringfügige Beanstandungen, ob zu Recht oder zu Unrecht, sofort zur Zufriedenheit des Kunden erledigen, weil der Wert der reklamierten Ware meist geringer ist als der Schaden, der durch einen verlorenen Kunden entsteht.

Bei nicht eindeutig feststehender Schuldfrage keine Zugeständnisse machen.

Auch bei Reklamationen, die nicht eindeutig der Bäckerei/Konditorei zuzuschreiben sind, das Problem großzügig zur Zufriedenheit des Kunden lösen.

Bei widersinniger oder provokativer Reklamation dem Kunden den Sachverhalt ruhig und fachlich qualifiziert erklären. Es müssen keine Zugeständnisse gemacht werden.

Unberechtigte Reklamationen grundsätzlich nicht anerkennen, weil den Betrieb keine Schuld trifft.

Auch sichtlich provokative Beschwerden ohne lange Diskussion großzügig behandeln.

Auch bei unberechtigten Beschwerden sind die Kunden unzufrieden. Deshalb großzügig sein und so die Kunden zufriedenstellen.

Reklamationen im Laden möglichst im Beisein von Kunden abhandeln, damit Zeugen vorhanden sind.

Die Fachverkäuferin verteidigt sich möglichst nicht und gebraucht keine Ausreden, sondern argumentiert sachlich.



# Pralinen

Ihr Betrieb wirbt mit hochwertigen Pralinen. Um den Kunden die Auswahl zu erleichtern, beschreiben Sie die Zusammensetzung der verschiedenen Pralinsorten auf Werbeplakaten.

1 Definieren Sie den Begriff Pralinen nach den gesetzlichen Bestimmungen der Kakaoverordnung.

Pralinen sind bissengroße Erzeugnisse mit einem Schokoladenanteil von mindestens 25 %.



2 Geben Sie den Namen und die Zutaten der abgebildeten Pralinen an.

Pralinenname: Mandelsplitterpralinen

- Zutaten:
- gestiftelte Mandeln
  - Kuvertüre, Milchkuvertüre oder weiße Schokolade



3 Tragen Sie die Namen der Pralinsorten ein, die nach ihren Hauptbestandteilen benannt werden.



Marzipanpralinen



Nugatpralinen



Krokantpralinen

4 Benennen Sie die folgende Pralinsorte, die häufig in der Konditorei angeboten wird. Geben Sie auch die Zutaten der Füllung an und beschreiben Sie die Herstellung.



Pralinenname:

Trüffelpralinen

Zutaten der Trüffelmasse:

- 1 Teil Schlagsahne
- ca. 2 Teile Kuvertüre
- geschmackgebende Zutaten, die den Pralinen den Namen

geben, z. B. Spirituosen,

Mokka, Vanille



Herstellung:

Schokoladenhohlkörper

füllen

5 Erklären Sie die Zusammensetzung von Likörpralinen.

Hochprozentige Spirituosen oder Liköre werden in Schokoladenhohlkörper gefüllt.



6 Wegen des hohen Schokoladenanteils und der Füllungen erfordern Pralinen bestimmte Lagerbedingungen, wie sie in Pralinenvitrinen gegeben sind, nicht im Kühlschrank. Beschreiben Sie diese.

- kühl, ideal 15 bis 18 °C
- frei von Fremdgerüchen
- geringere Luftfeuchtigkeit wie in normalen Räumen

# Eierspeisen

In der Café-Küche sollen Sie Frühstückseier kochen. Sie kochen gleich die Eier als Zugabe für Salatteller und zum Belegen von Snacks mit. Zudem richten Sie die Zutaten für Pfannkuchen her, damit Sie diese bei einer Bestellung schnell backen können.

1 Erklären Sie mithilfe der Abbildungen die Arbeitsschritte beim Kochen von Eiern.



Arbeitsschritte	Begründung
<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Eier <u>am stumpfen Ende mit einer Nadel einstechen.</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Damit die Eierschalen beim Kochen nicht platzen.</u></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Eier <u>vorsichtig in kochendes Wasser legen.</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Damit die Eierschalen nicht brechen.</u></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Eier <u>einige Minuten im Wasser kochen lassen.</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Damit das Eiweiß gerinnt und die Eier fester werden.</u></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Eier <u>nach dem Kochen mit kaltem Wasser abschrecken.</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Damit sich beim Abschälen die Schalen leicht lösen.</u></li> </ul>

2 Geben Sie die Kochzeiten folgender Eier an:

weiche Frühstückseier:

**5 bis 6 Minuten**

hart gekochte Eier für Salate:

**8 bis 10 Minuten**

schnittfeste Eier für belegte Snacks:

**12 Minuten**

3 Benennen Sie die abgebildete Eierspeise und tragen Sie die Zutaten in die Rezeptur der Masse ein.



Name: **Pfannkuchen**

Rezeptur	Backen
250g <b>Milch</b>	Die Eiermasse <b>dünn</b>
150g <b>Eier</b>	in eine <b>Pfanne</b>
100g <b>Weizenmehl</b>	gießen und <b>beide</b>
20g Zucker, 2g Salz (1 Prise)	<b>Seiten</b> hellbraun backen.

4 Erklären Sie folgende Eierspeisen:

Palatschinken sind kleine **Pfannkuchen**. Crêpes sind **dünne** Pfannkuchen,

die nach dem Füllen zusammengelegt oder zusammengerollt werden. Beispiele von Füllungen:

**Quark-, Früchte-, Schokoladenfüllung, Nugatcreme, Konfitüren,**

**Fruchtsoßen, Liköre**

## Servieren von Speisen

Sie sollen eine neue Kollegin für das Servieren im Café anlernen. Dafür zeigen Sie ihr das Servieren eines Tortenstücks mit einem Kaffeegetränk und das Eindecken eines Frühstücksgedecks sowie eines Grundgedecks für Speisen.

- 1 Beschreiben Sie anhand der Abbildung, wie ein Stück Torte oder anderes Gebäckstück auf einem Teller serviert wird.



Platzierung des Tellers auf dem Tisch des Gasts:

Den Teller direkt vor den Gast stellen.

Platzierung der Kaffeetasse auf dem Tisch:

Die Tasse rechts neben den Teller stellen.

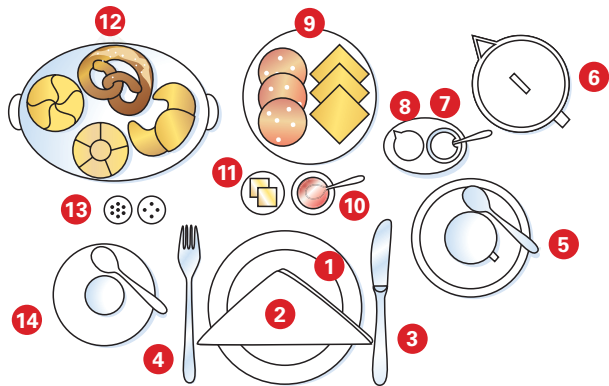
Stellung eines Tortenstücks auf dem Teller:

Tortenspitze zum Gast gerichtet, leicht schräg nach links.

Kleine Gabel: Rechts neben dem Tortenstück bzw. Gebäck, mit dem Griff zum Gast.

- 2 Zählen Sie auf, welche Bestandteile zu einem erweiterten Frühstück wie in der Zeichnung gehören.

- |                    |             |
|--------------------|-------------|
| 1 Teller           | 2 Serviette |
| 3 Messer           | 4 Gabel     |
| 5 Kaffeetasse      |             |
| 6 Kaffeekännchen   |             |
| 7 Zucker           |             |
| 8 Milch oder Sahne |             |
| 9 Wurst und Käse   |             |
| 10 Konfitüre       |             |
| 11 Butter          |             |



- |                      |             |
|----------------------|-------------|
| 12 Brötchen, Gebäck  |             |
| 13 Salz              | und Pfeffer |
| 14 Eierbecher mit Ei |             |

- 3 Beschreiben Sie, wie ein Gedeck für ein Menü mit Suppe, Dessert und Getränk auf dem Tisch des Gasts platziert wird.

Messer: rechts vom Teller

Schneideseite des Messers: nach innen zum Teller gerichtet

Löffel: rechts vom Messer

Gabel: links vom Teller

Dessertlöffel: oberhalb des Tellers, Griff rechts

Getränk: etwas oberhalb der Messerspitze

Serviette: auf dem Teller oder rechts neben dem Löffel

Die Grundregel, welche Bestecke rechts und links vom Teller liegen, lautet:

Die mit der rechten Hand benutzten Bestecke liegen rechts vom Teller, die mit der linken Hand benutzten, liegen links.

## Aktion: „Fitnesswoche“ II

Bei der Aktion „Gesund und fit – mit Backwaren aus Ihrer Bäckerei“ diskutieren Sie in Ihrem Betrieb, welche Kaufanreize den Kunden während der Aktion gegeben werden können. Nach der Aktion wertet die Betriebsleitung mit Ihnen und weiteren Mitarbeitern die Aktion aus, um zu überprüfen, ob die Aktion ein Erfolg war.

- 1** Nennen Sie Beispiele für kleine Kostproben oder kostenlose Geschenke, die bei der Aktion den Kaufanreiz erhöhen.



kleine Mehrkornbrötchen mit Ölsamen, Vollkornkekse,  
kleine Müsliriegel

- 2** Gewinnspiele locken Kunden an. Kreuzen Sie auf folgendem Gewinnzettel die richtigen Antworten an.

### Gewinnen Sie ein Fitnessfrühstück! Kreuzen Sie die richtigen Antworten an.

#### Vollkornbackwaren enthalten

- nur das Mehl der Getreidekörner.
- das Mehl und die Schalen der Getreidekörner.
- die vollen Getreidekörner mit Mehl, Schalen und Keimlingen.

#### Vollkornbackwaren besitzen einen hohen Anteil an

- Ballaststoffen, Mineralstoffen und Vitaminen.
- Zucker und Eiweiß.
- Gewürzen.

#### Die Wirkungen von Vollkornbackwaren für die Ernährung:

- Sie fördern die Verdauung.
- Sie geben ein lang anhaltendes Sättigungsgefühl.
- Sie eignen sich allgemein für die gesunde Ernährung.

Geben Sie weitere Möglichkeiten für Gewinnspiele an.

- Kunden erhalten beim Einkauf für jede Ware ein Los.
- Beim Drehen an einer Drehscheibe gewinnen

Wie kann ein Kaufanreiz von Waren der Aktion für die Kunden erzielt werden?

Waren der Aktion zum günstigen Sonderpreis anbieten.

- 3** Die Betriebsleitung, die die gesamte Aktion beobachtet hat, wertet die Aktion zusammen mit den Mitarbeitern aus. Ergänzen Sie die Fragen für eine Auswertung und Bewertung.

- Finanzielle Auswertung der Betriebsleitung: Sind die geplanten **Kosten** eingehalten worden? Ist der geplante **Umsatz** erreicht worden?
- Auswertung mit den Mitarbeitern:  
Waren bei der Zeitplanung die **Zeit** und **Dauer** richtig gewählt?  
Welche **Erzeugnisse** waren besonders gefragt und beliebt?  
Reichte das anwesende **Personal**, damit keine Arbeitsüberlastung bestand?  
Waren die Kunden **zufrieden**? Gab es **Reklamationen** von Kunden?  
Gab es von den Kunden **Lob**, **Kritik** und **Anregungen**?  
War die **Werbung** ausreichend?  
Welche Werbemaßnahmen waren besonders **wirkungsvoll**?  
• Schlussüberlegung: Was kann bei einer neuen Aktion **verbessert** werden?

