

1 Servicepersonal

Der Ruf eines Betriebs wird in besonderem Maße von seinen Servicemitarbeitern geprägt. Sie sind die direkten Ansprechpartner für die Gäste und haben daher einen großen Einfluss darauf, ob diese sich wohlfühlen oder nicht.

Der erste Eindruck hat keine zweite Chance!



Damit Servicemitarbeiter verkaufsfördernd arbeiten können, sind folgende Eigenschaften und Fähigkeiten Voraussetzung:

Körperliche und psychische Belastbarkeit

Flexible Arbeitszeiten bis in den frühen Morgen, der Umgang mit vielen unterschiedlichen Menschen, körperlich schwere Tätigkeiten beim Service (Tragen, Heben, langes Stehen) verlangen von jedem Servicemitarbeiter körperliche und mentale Fitness.

Gepflegte Umgangsformen/höfliches Verhalten

Die Servicemitarbeiter verbringen mehr Zeit mit den Gästen als jeder andere Mitarbeiter. Sie sind verantwortlich dafür, dass jeder Gast den Betrieb mit einer positiven Serviceerfahrung erlebt.



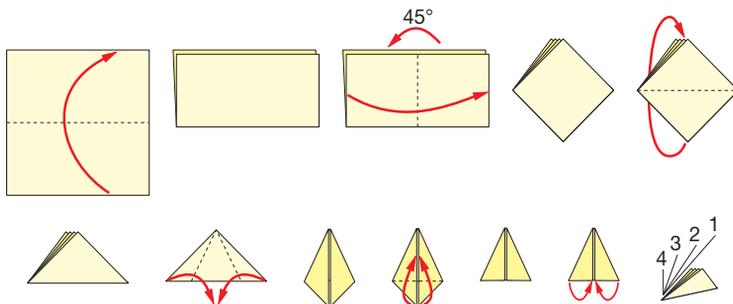
Berufskleidung

2.3 Gläser



Serviette falten: Dschunke

- Serviette zu einem Rechteck halbieren.
- Serviette nochmals halbieren, sodass wieder ein Quadrat entsteht. Serviette um 45 Grad drehen, damit die offene Seite der Serviette oben liegt.
- Serviette zu einem Dreieck falten, wobei der untere Teil nach hinten geschlagen wird.
- Die linke und die rechte Seite nun zur Mitte hin falten.
- Die frei liegenden unteren Ecken an der unteren Dreieckskante nach hinten falten.
- Die Serviette durch Nachhintenfalten beider Seiten des entstandenen Dreiecks halbieren. Dadurch werden die vier frei liegenden Enden sichtbar. Mit einer Hand die Serviette an der langen Seite halten und die Ecken von innen nach außen (siehe 1–4) nach oben ziehen.



4 Vorbereitende Arbeiten



Bei den vorbereitenden Arbeiten für den Service werden Setup und Eindecken unterschieden.

4.1 Setup

Zum Setup gehört das Stellen der Tische und Stühle.

Stellen der Tische

- Zuerst die Tische stellen. Dabei ist Folgendes zu beachten:
 - Grundriss des Raums und Lage des Eingangs
 - Anlass (Geschäftsessen, Familienfeier, Tagung usw.)
 - Platzieren von Ehrengästen bzw. Ehrentischen
- Anschließend die Tische stabilisieren. Um Unebenheiten im Boden auszugleichen, die Tischbeine mit kleinen Korkscheiben unterlegen oder mithilfe der Verstellschrauben ausgleichen.



Stellen der Stühle

- Die Stühle zunächst vor die Plätze stellen und ausrichten. Dabei soll die Vorderkante der Sitzfläche mit der herunterhängenden Tischdecke abschließen. Durch das Ausrichten ergeben sich die Abstände der Gedecke (Gedeckbreite in der Regel 60 – 80 cm).
- Die Stühle abdrehen, um die weiteren Arbeiten ungehindert durchführen zu können. Dabei alle Stühle auf dem hinteren rechten Bein um 90° nach links drehen, alternativ auf dem hinteren linken Bein um 90° nach rechts.

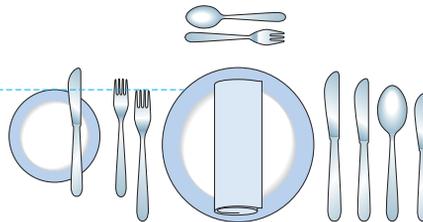
Die verschiedenen Tafelformen wurden in Kapitel 2.6 beschrieben.

Eindecken des Suppenlöffels

- Im Bankett wird der Suppenservice in Suppentassen empfohlen. Dazu einen Mittel- oder Bouillonlöffel eindecken. Haben die verwendeten Suppentassen nur einen Henkel, zeigt dieser nach links.
- Beim Service einer Essenz in der kleinen Tasse einen kleinen Löffel anlegen.
- Werden ausnahmsweise tiefe Teller verwendet, einen großen Löffel eindecken.

Eindecken sonstiger Geschirr- und Besteckteile

- Gourmetlöffel für saucenreiche Gerichte rechts neben den entsprechenden Messern nachdecken.
- Für ein Sorbet den entsprechenden Löffel anlegen und nicht eindecken.
- Den Brotteller links neben der Gabel leicht nach oben versetzt eindecken und dabei mit dem oberen Rand an den Spitzen der eingedeckten Hauptganggabel ausrichten.



Eindecken des Brottellers

- Eine Fingerschale (Fingerbowl) beim Servieren des entsprechenden Gangs links oberhalb der Gabeln einsetzen.
- Einen Ablageteller beim Servieren des entsprechenden Gangs über dem Dessertbesteck einsetzen.
- Spezialbestecke (z. B. Austerngabel), kleine Löffel oder kleine Gabeln für den ersten Gang rechts schräg (45° Winkel) eindecken.
- Würzmittel bei festlichen Tafeln nicht eindecken. Salz (Mineral) kann zur individuellen Nutzung auf den Tisch gestellt werden.



5.3 Servieren vom Beistelltisch/Englischer Service

Bei diesem Service übernimmt die Servicefachkraft am Beistelltisch die Rolle des historischen Gastgeber, der für seine Gäste z. B. tranchiert oder filetiert und anrichtet. Alle Arbeiten sind fachlich korrekt vor den Augen der Gäste auszuführen.

- Die Teller so anrichten, wie beim Vorlegeservice beschrieben. Beim Anrichten mit beiden Händen arbeiten: Löffel rechts, Gabel links.
- Immer zwei Teller gleichzeitig anrichten und von rechts einsetzen.
- Die verbleibenden Speisen auf dem Guéridon mit Clochen abgedeckt oder auf Rechauds warmhalten oder zum Nachlegen neue Speisekomponenten aus der Küche holen.
- Beim Nachservice gibt es zwei Möglichkeiten:
 - Nachservice im Vorlegeservice
 - vom Beistelltisch aus mit neuen Tellern und neuem Besteck

5.4 Mischformen des Servierens

In der Praxis werden auch Mischformen des Servierens angewandt:

- Die Hauptbestandteile eines Gerichts werden vom Wagen aus auf Tellern angerichtet und eingesetzt. Beim Anrichten arbeitet die Fachkraft mit beiden Händen; Löffel rechts, Gabel links. Die Beilagen werden am Tisch vorgelegt.
- Die Hauptbestandteile eines Gerichts werden von der Platte vorgelegt, die Beilagen in Schüsseln eingesetzt.
- Die Beilagen nehmen sich die Gäste selbst und reichen sich untereinander die Schüsseln zu.

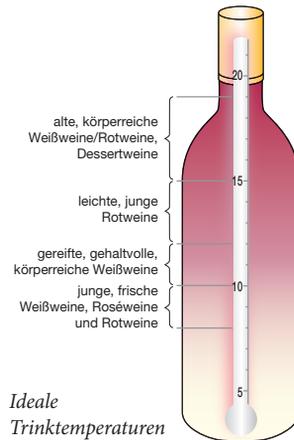


6.2 Weinservice im Restaurant

6.2.1 Servieren von offenem Wein

Wird nur ein Glas Wein serviert, muss es mit einem Füllstrich versehen sein. Wird eine Karaffe mit Glas serviert, reicht es, wenn die Karaffe einen Füllstrich hat.

- Gläser und/oder Karaffen auf einem Tablett zum Tisch des Gasts tragen.
- Das Tablett muss mit einem rutschfesten Belag ausgestattet sein oder mit einer Tablettauflage versehen werden.



6.2.2 Servieren von Wein aus Flaschen

Voraussetzung für ein qualitativ hochwertiges Weinangebot ist die fachgerechte Lagerung und Temperierung der Weine. Die richtige Serviertemperatur gewährleistet den optimalen Trinkgenuss.



frappieren = herunterkühlen
chambrieren = auf Zimmertemperatur bringen

Das fachgerechte Öffnen des Weins am Tisch des Gasts wird im Restaurant oder bei einem überschaubaren Gästekreis vorgenommen.

- Nach der Bestellaufnahme die passenden Gläser einsetzen – soweit nicht im Gedeck enthalten – und den Beistelltisch vorbereiten.
- Das Mise en Place beinhaltet:
 - zwei Brotteller als Ablageteller
 - zwei Papierservietten
 - eine Handserviette
 - einen Mittelsteller mit Manschette, bei Bedarf mit Weinkühler, zum Abstellen des Weins nach dem ersten Servieren

7 Fachbegriffe

Abräumen	Oberbegriff für das Abräumen des Tisches nach dem Verabschieden der Gäste
Agraffe/Muselet	Drahtkorb, der den Champagnerkorken umschließt und sichert
Á la carte	Speisen aus der Angebotskarte
Al dente	Garstufe bissfest für Teigwaren oder Gemüse
Amuse-Bouche/ Amuse-Gueule	kleines Appetithäppchen zu Beginn eines mehrgängigen Menüs als Gruß aus der Küche
Anlegen	Besteckteile können zusammen mit einer Speise auf dem Unterteller zum Gast gebracht werden. Die Besteckteile sind dann angelegt. Beispiel: Fischgabel und kleiner Löffel bei einem Krabbencocktail.
Ausheben	Entfernen von Einzelteilen wie Geschirr, Gläser, Besteck (Gläser immer mit einem Tablett ausheben; Teller im Ober- oder Untergriff; Sicherungsgriff für Bestecke auf dem Teller verwenden)
Ausrichten	An eingedeckten Tischen und Tafeln müssen die Bestecke und Gläser in einer Linie ausgerichtet werden (horizontal, vertikal und diagonal).

