



Ratgeber Trinkgeld

Ab sofort mehr Trinkgeld verdienen

von Raphael Dudler

Vorwort

Was Dich auch immer dazu bewogen hat Dein Geld in der Gastronomie zu verdienen, bitte ich Dich sehr darum diese Aufgabe ernst zu nehmen.

Solltest Du nur befristet diesen Job ausführen, stell bitte während dieser Zeit Dein persönliches Ego in den Hintergrund. Mag ja sein, dass Du durchaus für komplexere Aufgaben im (Berufs-)Leben geschaffen bist – bist Du aber in & bei der Gastronomie, machst Du diesen Job zu ein Hundert Prozent - ohne Diskussion und ohne zu versuchen Dich über die Sache (Aufgaben) zu stellen.

Damit Du in deinem Job und somit bei den Gästen erfolgreich werden kannst, musst Du einen Plan haben. Dein Einsatz muss einer vordefinierten Betriebskultur folgen. Meist jedoch fehlt den Gastronomiebetrieben leider an konkreten Vorgaben (Strukturen, Verhaltensregeln & Empfehlungen). Entweder Du bist ein Profi und es wird von der Geschäftsführung erwartet, dass Deine Arbeitsweise und Arbeitseinstellung vorbildlich sind oder Du bist ein „Neueinsteiger“ (Aushilfe, befristeter Einsatz, ungelernt) und wirst meist ohne Vorwarnung ins kalte Wasser geworfen. In beiden Fällen erwartet man von Dir Leistung – Deinen Einsatz.

Vielleicht hast Du als Neuling das Glück – das wünsche ich Dir sehr, und Dir wird in der Lern- und Einarbeitsphase ein erfahrener Mitarbeiter zur Seite gestellt – dies ist jedoch selten der Fall.

Deshalb bzw. trotzdem empfehle ich Dir wärmstens das folgende Arbeitsverständnis und die Arbeitsweise anzunehmen. Meine Berufserfahrung in der Gastronomie als Gastgeber und später meine Einsätze, in der Schweiz und in Deutschland, als Gastronomieberater und Personal Coach während mehr als zehn Jahren bestätigen ohne Zweifel diese Empfehlung. Halte Dich an die folgende Struktur und Du wirst an Deinem Arbeitsplatz brillieren.

Das Trinkgeld – das garantiere ich Dir, wird deutlich besser werden!

- WISSEN** – Du musst wissen, wie die Dir zugeteilten Aufgaben zu erledigen sind. Du musst auch die Produkte (Produktpalette) kennen, die Du den Gästen täglich verkaufst.
Tipp: Frag erfahrene Mitarbeitende nach allem, was Du noch nicht weißt. Merke Dir diese Informationen gut. Nimm die Getränke- und/oder Speisekarte mit nach Hause und lerne alles auswendig.
- TEMPO** – Du musst bewusst und rasch das für Deinen Arbeitsbereich notwendige Tempo finden und halten. Eine konstante Arbeitsgeschwindigkeit (keine Hetze!) wird Dich nie in Situationen bringen, die Dich überfordern könnten.
Tipp: Trainiere Dein Wissen ausserhalb des Betriebes (ja, das ist Deine Extramaile, die Du gehen solltest, willst Du in dem Beruf erfolgreich sein) und konzentriere Dich im Betrieb und während dem Einsatz auf die Geschwindigkeit aller Dir übertragenen Aufgaben. Such für Dich das produktivste Tempo und halte es ab sofort für die Zukunft. Vergleiche Dein Arbeitstempo mit dem der Arbeitskollegen und pass es eventuell an.
- STILLE** – Du musst jede Deiner Aufgaben still und ohne Aufsehen zu verursachen, verrichten. Akzeptiere die Tatsache, dass Du während Deiner Arbeit der Gastgeber und nicht der Gast bist. Überlasse die Geräuschkulisse den Gästen.
*Tipp: Dein bereits erlerntes Wissen - welches Du in einem angenehmen Tempo praktizierst (lebst), erledigst Du ohne unnötig Aufmerksamkeit zu verursachen. Du bist jetzt ein perfekter Servicemitarbeiter!
Nur, wenn Du während Deiner Arbeitszeit auf unnötige Kommentare und Laute verzichtest, kannst Du die nötige Aufmerksamkeit aufbringen, die Du für den Service am Gast brauchst. Du kannst nur dann konzentriert arbeiten und bist auf jede neue Aufgabe vorbereitet, wenn Du Dein Wissen in einem reibungslosen Tempo abrufen und erbringen kannst. Du bist ein Muster-Mitarbeiter! Dein Arbeitgeber wird Dich niemals gehen lassen wollen und Gäste werden Dich & Deinen Einsatz grosszügig mit Trinkgeld honorieren.
Verstehe & überdenke noch bitte folgendes:*
- BÜHNE** – Betrachte Deinen Einsatzort als eine Bühne. Klingt etwas komisch und fremd, nicht wahr? Vielleicht. Doch so abwegig ist das nicht! Denn Du bist während Deiner Arbeitszeit ausgestellt. Du befindest Dich auf einem Präsentierteller, bist verfügbar und für Deine Gäste (immer) erreichbar. Jetzt stell Dir vor, wie Du auf der Bühne wirkst.
Tipp: Es muss schon etwas Besonderes sein, weshalb Gäste ausgerechnet in Dein Lokal kommen und ihr Geld da lassen. Denn ihren Kaffee, ihr Süssgetränk oder den Teller Pasta bekommen sie auch anderswo. Wenn Du also nicht gerade in einem drei Sterne Michelin Restaurant arbeitest, solltest Du Dir darüber kurz Gedanken machen, weshalb Gäste ausgerechnet zu Dir kommen.

Offensichtlich muss es etwas geben, was den Gästen gut gefällt. Vielleicht ist es die Inneneinrichtung. Vielleicht sind es die attraktiven Preise oder weil „alle“ hingehen, wo Du arbeitest. Vielleicht.

Vielleicht sind es aber die Mitarbeitenden (ganz bestimmt sogar!), die dafür verantwortlich sind, dass Gäste sich wohlfühlen und gern wieder kommen. Deshalb solltest Du gut verstehen, wie die Rollen auf der Bühne verteilt sind.

Der Gast als zahlender Besucher hat klar die Hauptrolle – so würde man sofort meinen. Es ist jedoch eine passive Hauptrolle, eine Nebenrolle also, denn der Gast konsumiert – er reagiert auf Deine vorhergegangene Aktion. Du hingegen hast die aktive Hauptrolle. Du steuerst den Gang & den Verlauf der Dinge.

Wenn Du nun mit Deinem Wissen (1) und Deinem Tempo (2) zu begeistern weisst, dabei konzentriert und aufmerksam bist (Stille, 3),, kann Dich auf der Bühne nichts mehr aus dem Schauspiel bringen.

Vielleicht reicht die ausgezeichnete Leistung noch nicht ganz für den Oscar aus – denn ein letzter Punkt will noch gesagt & beherrscht werden:

5. **TANZ** - Denk an die Art/Form Deiner Bewegung auf der Bühne nach. Wie agierst Du an Deinem Arbeitsplatz?

Tipp: Ich empfehle Dir flüssige, runde und bedachte Bewegungen. Denk an einen klassischen Tanz. Bewege Dich tänzelnd – nein, nicht taumelnd!

*Wenn Du jetzt mit dem **Wissen**, dem **Tempo** und der **Stille** die **Bühne** betrittst und zur Bewegung, also zum **Tanz** ansetzt und dabei selbst begeisterst bist, dann gratuliere ich Dir vom Herzen.*

Lass mich wissen, wo Du arbeitest, damit ich bei Gelegenheit Dich bei Deiner Arbeit besuchen kommen kann. Verrückt? Nein – nur mein ehrlicher Rat - bewährt und tausendfach erfolgreich umgesetzt.

Notizen:

ERFOLGREICH & BELIEBT

ZUSAMMENFASSUNG DER EMPFEHLUNGEN

Diese Empfehlungen haben sich hundertfach bewährt und eignen sich besonders gut für Quereinsteiger/Anfänger – können aber auch dem Service-Profi den letzten Schliff geben. Wer diese Empfehlung im Berufsalltag praktiziert, wird Erfolg und Respekt sowohl bei den Kollegen, wie auch bei den Gästen erfahren. Das bessere Trinkgeld kommt dann von selbst!

1. WISSEN

Sämtliche Arbeitsabläufe schnellstmöglich beherrschen und Kenntnis der Produkte erweitern. Das sind die üblichen Standards:

THEKE

- Innerhalb einer Woche kenne ich die Getränkekarte auswendig.
- Nach zwei Wochen kann ich sowohl alle Kaffeeprodukte zubereiten als auch das Bierzapfen erledige ich wie im Schlaf. Dazu kann ich selbständig alle Longdrinks herstellen.
- Nach drei Wochen sind mir die geläufigsten Cocktails, in ihrer Zusammensetzung bekannt und ich kann an jeder Station an der Bar mein Können unter Beweis stellen.
- Spätestens nach vier Wochen Arbeit weiss ich als Anfänger, ob ich bereit bin diese Arbeit anzunehmen - ganz gleich, ob als Aushilfe oder Festangestellter.

SERVICE

- Innerhalb von zwei Tagen kenne ich alle Tischnummern auswendig.
- Nach einer Woche kenne ich sowohl alle Speisen wie auch die meisten Getränke.
- Nach zwei Wochen kann bereits Speisen empfehlen. Mittag- und Abendkarte sind für mich keine Fremdwörter mehr.
- Nach drei Wochen sind mir die geläufigsten Cocktails die wir verkaufen, bekannt und ich weiss über das Getränkeangebot Bescheid.
- Spätestens nach vier Wochen Arbeit weiss ich als Anfänger, ob ich bereit bin diese Arbeit anzunehmen - ganz gleich, ob als Aushilfe oder Festangestellter.

2. TEMPO

Das Erlernte täglich perfektionieren und somit schrittweise an Geschwindigkeit dazu gewinnen. Auf keinen Fall hektisch werden. Das Arbeitstempo darf nicht in Unruhe ausarten.

3. STILLE

Alle Arbeitsabläufe gekonnt im flüssigen Tempo beinahe lautlos verrichten. Kein Glass Geklirr, keine Kommentare und Ausrufe! Lläuft mal was schief, niemals nach fallenden Flaschen oder Geschirr hinterher greifen!

Und dann wären noch die Bühne und der Tanz:

4. DIE BÜHNE – Dein Arbeitsplatz

Hand aufs Herz: Manchmal während der Arbeit erlebst Du Momente, die Dich innerlich bei Weitem mehr entschädigen als die finanziellen Mittel zum Monatsende. Du fühlst förmlich die Blicke der Gäste, die jede Deiner Handbewegungen und Griffe mitverfolgen. Es ist ein gutes Gefühl von vielen gemocht und geschätzt zu werden - aufgrund dessen, was Du machst und wie Du es machst (Tempo & Stille).

Denn alles was Du im Betrieb verrichtest, muss absolut sicher und reibungslos geschehen. Der Gast darf niemals eine Unsicherheit / Unkenntnis bemerken. Klar, als Anfänger kann man nicht auf Anhieb alles können und sollte sich deshalb an den Profi halten und schnellstmöglich alle betriebspezifischen Standards aneignen (Wissen).

Als Restaurantfachfrau/ -mann oder Servicekraft empfängst Du Deine Gäste im Restaurantbereich. Du empfiehlst Speisefolgen und Getränke und servierst sie. Du stellst die Rechnung aus und kassierst ein. Zusätzlich bist Du an Vorbereitungen für besondere Anlässe beteiligt und sorgst für deren reibungslosen Ablauf. Und das ist eine Menge an Herausforderungen, die täglich vor den Augen der Gäste gekonnt bewerkstelligt werden wollen. Ob Du das nun magst oder nicht: Du befindest Dich auf einer Bühne! Deshalb solltest Du stets darum besorgt sein alles perfekt und beispielhaft zu präsentieren.

5. DER TANZ – Deine Art der Bewegung

Erst nach vielen Einsätzen und der vollen Hingabe zum Beruf entsteht schlussendlich eine Arbeitsform und Dynamik, die einem Tanz nahe kommt. Es ist nicht nur für den Gast interessant und beinahe unterhaltsam zuzusehen, wie die Angestellten hinter der Theke und im Service harmonieren, sondern für die Mitarbeiter selbst ist das eine entspannte und höchst produktive Atmosphäre. Kein "sich über den Haufen rennen", keine Körperblockaden hinter der Bar und zwischen den Tischen. Keine blauen Zehen und verschütteten Getränke am Körper. Keine zerbrochenen Teller. Auch der Tanz kennt seine Regeln:

THEKE & SERVICE

- Hinter der Bar gilt im Normalfall Rechtsverkehr.
- Wir bewegen uns immer in Blickrichtung, dabei sind wir leichtfüssig und agil.
- Wir weichen jedem Zusammenstoss aus und nehmen uns nie die Vorfahrt heraus.
- Wir agieren subtil hinter der Bar und zwischen den Tischen. Keine Gewalt, kein Lärm, keine Hektik.
- Wir tanzen (im wortwörtlichen Sinn), pfeifen und singen nicht.

Gutes Gelingen! Ich glaube und zähl auf Dich!

Rapahel

Bei Fragen schreib ungeniert an rd@raphaeldudler.ch - Ich beantworte jede Frage.