

Alles Wein Profit

Kompetenz der Servicemitarbeiter
Don't shoot the messenger

William Shakespeare hat mit dieser Metapher im Drama Heinrich IV. die Frage der Schuldzuweisung und Verantwortung thematisiert. Als Messenger wurde damals der Überbringer von Kriegsnachrichten an den Feind bezeichnet, der meist von diesem aus momentanem Zorn über die Nachricht getötet wurde. Heutzutage ist unser Leben nicht von der Botschaft des Messengers abhängig – wobei... Essen, Trinken und eine Portion Zuwendung zählen nach wie vor zu unseren Grundbedürfnissen. Begeben wir uns ins Restaurant: Wer soll nun an den Pranger gestellt werden, wenn das Essen zu kalt ist, der Wein nicht den Erwartungen entspricht, die Bedienung aber zuvorkommend und charmant agiert? Wer bekommt den schwarzen Peter?

Leider ist vieles nicht schwarz oder weiß, aber von vielen Graustufen durchsetzt. Es wäre einfach, die gesamte Verantwortung für unzureichende Leistung mit der Begründung von fehlender Eigeninitiative auf die Servicemitarbeiter abzuladen. Die Tatsache, dass es in der Branche seit langem üblich oder notwendig ist aus Kostengründen unerfahrenes Personal einzustellen, lässt die Verantwortung nicht mehr ganz eindeutig erschei-

nen. Qualität hat seinen Preis – sei es einfach nur Zeit, die man den Mitarbeitern widmet. Wenige Minuten am Dienstbeginn, in denen Produkte und Speisen der aktuellen Karte besprochen werden, können nicht nur zu besseren Verkäufen führen. Mit diesem Wissen ausgestattet lassen sich Gäste überraschen und Neugierde auf mehr wecken - seitens der Mitarbeiter und der Gäste.

Servicemitarbeiter als Sommeliers?

Speziell im Wein liegt die Wahrheit und darüber hinaus großes Potenzial – für besonders genussvolle Momente oder Verwirrung: Viele Sommeliers sind Servicemitarbeiter, aber die meisten Servicemitarbeiter keine Sommeliers. Diese Tatsache hat zu teilweise übersteigerten Erwartungen auf Seiten der Gäste geführt. Was ist also Kompetenz im Service? Ist es das Wissen über Produkte und Servicestandards, die Fähigkeit zu Verkäufen oder reicht Charme im Umgang mit dem Gast? Das Geheimnis liegt in der Kombination und der Fähigkeit den Zeitpunkt zu erkennen, wann welcher Zugang Triumph verheißt.



**Traisental DAC
Grüner Veltliner 2010**
Huber, Traisental
Frucht, Würze, Mineralität und Trinkfluss sind in diesem Grünen Veltliner ideal vereint. Als Rezept nennt Markus Huber beste Trauben, beste Lagen und die Handschrift des Winzers.
Zigeunerspieß mit Letscho



211772 € **5⁹⁰**



**Grauburgunder
Reserve 2008**
Winkler Hermaden,
Süd-Ost-Steiermark
Grauburgunder mit hohem Spaßfaktor: Floral mit jugendlichen Zitrusnoten und röstigem Touch. Schmelz und vibrierende Mineralität machen das große Weinerlebnis komplett.
Zanderfilet mit Briochekruste



202766 € **12⁹⁵**



Blaufränkisch 2009
Krutzler,
Südburgenland
Ein besonders elegantes Beispiel für die Sorte. Aromen von roten Beeren und Feuerstein, geradlinig konturiert, von mineralischer Finesse, dabei jugendlich und druckvoll.
Kitz mit geschmortem Gemüse



210274 € **7³⁰**



Irmí Füreder
Expertin für Internationales
Tourismusmanagement
www.geschmack-sache.at