Frühstück Service Drehbuch

Version Februar 2019

Level 1 - PRÄSENZ TOOLS

DU ODER SIE?

LIEBER ZU LOCKER, ALS ZU STEIF: In der Regel duzen wir unsere Gäste.
Ausnahmen machen wir nach Gefühl (z.B.: bei Senioren, Geschäftsleuten, Politikern,..)
Wenn du dir nicht sicher bist, dann umgehe die Du bzw. Sie Form, besonders bei Gruppen: sprich in „euch“, „ihr“,...

BEGRÜßUNG

SMILE ☺

BE FIRST: wir grüßen den Gast zuerst, nicht umgekehrt

NN Regel: NASE und (Bauch-) NABEL in Richtung des Gastes ausrichten

AUGENKONTAKT BIS AUGENFARBE = *WIFI-BLICK*: Augenkontakt ist eines der wichtigsten Instrumente der Anerkennung und Wertschätzung zwischen Gästen und Mitarbeitern. Schaue bei jeder Handlung in die Augen des Gastes und versuchen die Augenfarbe zu erkennen.

ENERGETISCHE SPRACHE

Motto: „Vom betreuten Wohnen zum energetischen Austausch“
Betreutes Wohnen: z.B. „Kann ich Ihnen helfen?”...
Energetische Sprache: z.B. *„Schön, dass ihr da seid.“, „Schön euch zu sehen “, Toll, ihr habt schönes Wetter mitgebracht“…*

Jeder Gastkontakt ist ein Blick in die Zukunft, nicht in die Vergangenheit
Nicht so gut: „Haben Sie gut geschlafen?“
Besser**:** *„Ich wünsche euch einen schönen Tag“, „Was habt ihr heute vor?“*

cocoon
hotels

Level 1 - PRÄSENZ TOOLS

POWERHOUSE HALTUNG

Hüftbreiter Stand, zum Kunden ausgerichtet, Kopf und Brustbein heben, offene Hände und Arme im 90°Winkel, dies signalisiert Energie und Vertrauen

360 GRAD BLICK (RUNDUMBLICK)

Wir sollten uns zu jeder Zeit in einem 360° Blick üben **(KEEP YOUR HEAD UP)**

→ Was passiert im Frühstücks-/ Buffetbereich? Sucht jemand unsere Aufmerksamkeit?

Selbst wenn wir gerade mit Gästen beschäftigt sind (Abräumen, Kaffeeservice,...) haben wir die Möglichkeit mit anderen Gästen einen kurzen Kontakt aufzubauen (nonverbales Zeichen: „ich bin gleich für euch da“, „ich habe dich gesehen“)

WELCOME STEP

Gehe einen Schritt auf den Gast zu oder komme ihm in deiner Haltung zumindest 1 cm entgegen , das wirkt einladend

cocoon hotels

Level 2 – COCOON STYLE

SHOW TIME...

GROOMING STANDARDS

- Gepflegtes Erscheinungsbild
- Gepflegte Hände und Nägel
- Gewaschene und zusammengebundene Haare (im Umgang mit Lebensmitteln)
- Dezentes Make Up
- Angenehmer Körpergeruch - dezentes Parfüm (kein Rauchgeruch)
- Kein Kaugummi während der Arbeitszeit mit Gastkontakt
- Kein Essen im Gästebereich (Ausnahme nur Frühstückspause!), keine Selbstbedienung an Äpfeln etc.
- Keine Kopfhörer
- Kein Handy im Sichtfeld vom Gast
- LÄCHELN ☺

Cocoon Hotel MITARBEITER KLEIDUNG

- Eigene dunkle Jeanshose (ohne Löcher)
- Graues Cocoon T-Shirt bzw. bayrisch kariertes Cocoon Flanellhemd (HBF)
- Eigene Sneakers
- Namensbutton (links getragen oberhalb des Cocoon Schriftzugs)

cocoon
hotels

Level 3 – TISCH SET UP

TISCH SET- UP

- Stühle sind ordentlich zum Tisch ausgerichtet
- Tisch wackelt nicht
- Alle Tische stehen in einer Reihe
- Alle Tische sind sauber
- Blumendeko ist auf dem Tisch platziert
- Papierserviette
- Hauptgangbesteck (liegt auf Papierserviette)
- Menagen: Salz, Pfeffer, Zuckerstreuer
- Butterfly (Frühstückskärtchen)

IM SOMMER

- Terrasse: Bestückung der Tische mit sauberen Aschenbechern und Besteckkrüge (4 Messer, 4 Gabeln, 4 Servietten)
- Aufstellen der Sonnenschirme und Liegestühle

GENERELL:
Achte immer darauf, dass der Boden sauber ist (keine Essensreste, Papierschnipsel, Müll, Flecken, etc..)

cocoon hotels

Level 4 – BEGRÜßUNG & CHECK

- wir warten den richtigen Zeitpunkt ab (z.B.: nicht wenn der Gast Essen im Mund hat,...☺) und gehen dann zum Tisch hin

1. BEGRÜßUNG

- **Ich kenne den Gast/Stammgast**

dann gerne den Gast mit Namen ansprechen.

→ Service: *„Guten Morgen/Hallo, schön dich wieder zu sehen Harry "* oder *„Guten Tag/Hallo schön, dass Sie wieder da sind!"* oder *„Willkommen zurück!", „Good Morning, nice to see you."*

- **Ich kenne den Gast nicht**

Service: *„Hallo, schönen guten Morgen." „Good Morning, how are you?"*

2. IST ALLES IN ORDUNG/OK

Wir checken kurz den Tisch und fragen den Gast, ob alles in Ordnung ist.
Evtl. fehlt Besteck... *„Is everything ok?, Are you happy?"*

3. BUTTERFLY CHECK

Der Gast sollte seine Frühstücksmarke auf den „Butterfly" legen.
Falls der Gast seinen Token noch nicht sichtbar hingelegt hat, fragen wir nach:
Service: *„Hast du deinen Frühstücks Token mit dabei?"*
Falls nicht: – den Gast höflich bitten, seine Zimmernummer mit Namen auf das Butterfly Kärtchen einzutragen *„Würden Sie bitte hier auf dem Kärtchen ihr Name und ihre Zimmernummer eintragen?"*
„May I ask you about your breakfast token or which room you are staying in?"

→ **JETZT: Frühstücksmarke/Token und Butterfly wegnehmen (ZEICHEN)**

4. BEDANKE DICH BEIM GAST UND WÜNSCHE EIN SCHÖNES FRÜHSTÜCK

„Thank you, enjoy your breakfast"

5. FRÜHSTÜCKSMARKE (TOKEN) AN REZEPTION BRINGEN

Anschließend übergeben wir **SOFORT** die ausgefüllte Frühstückkarte dem Front Office

cocoon hotels

BUTTERFLY SYSTEM

Level 4 ist noch nicht erfolgt

→ es wurde noch nicht geprüft, ob der Gast Frühstück gebucht hat oder nicht

Level 4 erfolgt

→ es wurde bereits geprüft, ob der Gast Frühstück gebucht hat oder nicht

cocoon hotels

Level 5 – ABRÄUMEN & 360 ° Blick

ABRÄUMEN

→ niemals leer in/aus dem Frühstücksbereich/der Küche gehen
→ Wir sind ein Team! Wir helfen zusammen, wenn wir sehen, dass ein Kollege nicht hinterher kommt
→ Schmutziges Geschirr, Besteck, Gläser räumen wir regelmäßig ab
→ Dabei Feedback holen wir uns Feedback ein:
z.B.: Weniger gut klingt: „Hat es geschmeckt?"
Besser: *„Schön, dass es Dir geschmeckt hat. ", „Darf ich Euch von den Tellern befreien? ", „War das Müsli lecker? ", „Was darf ich der Küche ausrichten?", „Dürfen wir den Koch behalten?".. „Did you enjoy?"*

→ Finde situationsbedingt ein passendes Wording, entscheide selbst

360° RUNDUMBLICK

- Sucht ein Gast unsere Aufmerksamkeit?
- Hat ein Gast eine Frage, möchte er etwas bestellen (evtl. Eierspeisen?)
- Sind neue Gäste da?
- Muss man am Buffet etwas nachfüllen?
- Wie ist die Sauberkeit des Buffets?

cocoon hotels

Level 6 – SERVICE ON TOP

SERVICE ON TOP

- Führe Small Talk mit den Gästen *„Was haben Sie heute vor?“, „Besuchst Du heute die Messe/Wies‘n/Weihnachtsmarkt…?“ „Where are you from?“, „Do you like Munich / the Cocoon?“*
- Auf Hilfe suchende Gäste gehen wir pro aktiv zu: → evtl. Gästen an der Kaffeemaschine behilflich sein *„May I help you?“*
- Suchende Blicke erkennen. Den Gast direkt ansprechen *„Die Teller (etc.) sind hier“, „Wenn Du das Besteck, etc. suchst, das wäre hier“...*
- Wenn Gäste nach 10.00 Uhr kommen, sprechen wir diese aktiv an, dass das Frühstück generell um 10.00 Uhr endet (Wochenende um 11.30 Uhr), sie sich aber gerne noch bedienen dürfen
- Für Kinder halten wir spezielle Kinderstühle bereit
- Spezielle Wünsche der Gäste (z.B.: bei Unverträglichkeiten: Laktosefreie Milch, Sojamilch etc.) erfüllen wir gerne
- Wenn es die Zeit erlaubt, kannst Du ruhig den Gast fragen, ob Du Ihm noch einen Kaffee bringen darfst

WAS WIR IMMER MACHEN KÖNNEN/ IMMER WICHTIG IST:

- Speisen zubereiten (Obstsalat bzw. Obstplatte,...)
- Getränke und Essen immer wieder auffüllen
- TEAMWORK! Wenn Kollegen unseren Support brauchen, helfen wir auch in anderen Bereichen mit (bspw. Küche - Bar)

→ Schenke allen Gästen Aufmerksamkeit bis zum Schluss!

Vegetarier: Person, die vorwiegend pflanzliche Nahrung, sowie vom lebenden Tier wie Milch, Eier und Honig zu sich nimmt; kein Fleisch, kein Fisch

Veganer: Person, die jegliche Lebensmittel tierischen Ursprungs vermeiden. Kein Fleisch, Fisch, Wurst, Milch, Honig, Käse, Eier

Laktose Intoleranz bedeutet eine Unverträglichkeit für alle Milch und alle Milcherzeugnisse wie Joghurt, Quark, Sahne, Phiadelphia, etc.

Inder essen kein Rindfleisch

Moslems essen kein Schweinefleisch

cocoon hotels

Level 7 – VERABSCHIEDUNG

VERABSCHIEDUNG:

Der letzte Eindruck leitet den nächsten Besuch ein:
→ schau deinen Gästen in die Augen, verabschiede sie, bedanke dich und wünsche ihnen einen schönen Tag.
„Bis morgen“, „Ich wünsche Dir einen erfolgreichen/schönen Tag“...
„Goodbye, have a nice day“

Danach: sofort den Tisch wieder in die Originalsituation bringen

- Abräumen
- Abwischen (mit gelbem Lappen)
- Brotkrümel von den Stühlen/Bänken entfernen
- Bei zusammengeschobenen Tische auf Krümel zwischen den Tischen achten
- Kissen aufschütteln
- Achte auf die ordentliche Ausrichtung der Tische und Stühle
- Neu Eindecken
- Butterfly Kärtchen

Blick unter den Tisch:
Heruntergefallene Gabeln, Essensreste, Müll...

©by-future-service-sells

DAS MITEINANDER

WAS UNS WICHTIG IST

Kommunikation:

- Ich spreche bei Problemen mit den Kollegen, nicht über sie (Probleme sollten konstruktiv im gemeinsamen Gespräch gelöst werden)
- Ich nehme mich Problemen an, die an mich z.B. von einem Gast herangetragen werden, auch dann wenn ich sie selbst nicht zu vertreten habe. Fallen sie nicht in meinen Verantwortungsbereich fallen, „übergebe“ ich das Anliegen an die verantwortliche Person.
- Übergabezeit ist dazu da, um besondere Vorkommnisse und wichtige Punkte gemeinsam zu besprechen und meine Kollegen auf den eigenen Wissensstand zu bringen.

Allgemeines:

- Pausen müssen von allen MA gestempelt werden
- Raucherpausen werden mit Pause Beginn / Ende gestempelt
- Getränkeregeln:
    - Personalwasser ist kostenfrei
    - 50 % auf alkoholfreie Getränke
    - Kein Alkohol während der Arbeitszeit, müssen außerhalb der Arbeitszeit voll bezahlt werden
- Frühstückspause kann ab 10 Uhr bzw. am Wochenende und Feiertage ab 11:30 Uhr genommen werden – . Voraussetzung ist, das nicht zu viele Gäste im Frühstücksraum sind. **Gäste haben immer Vorrang!**

cocoon
hotels

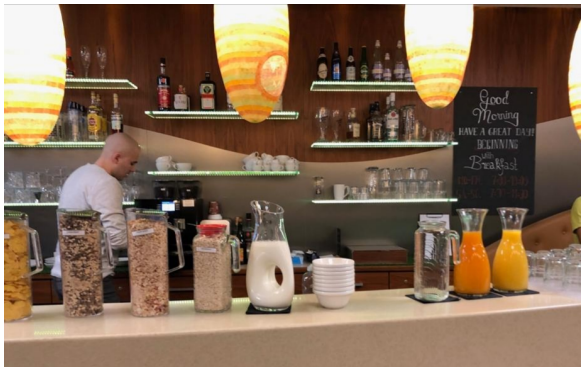
#urbanoasis

Boarisch
by nature!
Auf da Alm
do gibt's koa Sünd.

#COCOONHAUPTBAHNHOF

A bisserl was geht immer!
#COCOONHAUPTBAHNHOF

Münchner Quellwasser


Good
Morning
HAVE A GREAT DAY!!
BEGINNING
with
Breakfast