Hinweis
Für eine bessere Lesbarkeit verwenden wir hier die maskuline Form, ohne spezifische genderkonforme Anrede. Unabhängig von Deinem Geschlecht oder Deiner Identifikation soll sich jeder gleich wertgeschätzt fühlen.

Dienstvorbereitung

Beim Start jeder Schicht sind einige Vorbereitungen wichtig, die in der Regel von erfahrenen Mitarbeitern oder Schichtleitern übernommen werden. Hier findest Du die wichtigsten Punkte aber schon mal im Überblick:

- **E-Mails checken:** Bearbeite alle neuen E-Mails; setze ungelesene Mails auf „ungelesen" zurück, wenn sie noch bearbeitet werden müssen.
- **Anrufbeantworter abhören:** Erledigte Nachrichten löschen und offene Nachrichten als „neu" kennzeichnen.
- **Bestandscheck:** Prüfe, ob Bestellungen notwendig sind, und drucke bei Bedarf Zähllisten aus.
- **Geldbörsen prüfen:** Geldbörsen aus dem Tresor nehmen und kurz kontrollieren, ob sie vollständig ausgestattet sind.

Geräte & Technik

- **Kaffeemaschine und Spülmaschine** einschalten, falls noch nicht geschehen.
- **PCs hochfahren:** Alle PCs an Theke, Kasse und Empfang starten und das Reservierungssystem öffnen.
- **Spotify starten und Lautsprecher einrichten:** Playlist mit ruhiger Hintergrundmusik wählen, keine Hip-Hop- oder Rap-Musik. Lautstärke am PC auf 50 % einstellen.
- **Sicherungen:** Alle Sicherungen an der Theke anschalten, außer die mit einem „X" gekennzeichneten.
- **Beleuchtung:** Getränkekühlschrank- und Weinkühlschrankbeleuchtung anschalten.
- **Toilettencheck:** Kurzer Check auf Sauberkeit.

Reservierungen & Tischvorbereitung

- **Reservierungen prüfen (ETB):** Sicherstellen, dass:
  - Die Anzahl der Gäste zur Tischgröße passt.
  - Besondere Wünsche und Hinweise beachtet werden (z. B. Rollstuhlfahrer, Gäste mit Hunden, Sitzplatz im Atrium).
- **Rundgang:** Ein kurzer Kontrollgang, um zu prüfen, ob alles ordentlich und wie im ETB angegeben arrangiert ist.

Außenbereich vorbereiten

- **Putzeimer bereitstellen:** Mit warmem Wasser und etwas Spülmittel füllen. Putzlappen und Trockentücher bereitlegen.
- **Schirme im Außenbereich** öffnen, Tische abwischen und decken (Biergarten).
- **Überdachten Außenbereich auf Sauberkeit** kontrollieren und ggf. nacharbeiten.

Thekenvorbereitung

- **Getränkezutaten vorbereiten:** Frische Zutaten für Limonaden vorbereiten und ggf. aufschneiden (z. B. Limetten, Melone, Beeren, Minze).
- **Eis bereitstellen:** Eiswürfel und Crushed Ice auffüllen und Equipment wie Zangen, Trinkhalme und Messer bereitlegen.
- **Reinigungstücher (Grüne Tücher) nass machen und verteilen:** 1x an der AFG-Theke, 2x bei der Kaffeemaschine und 3x an der Zapftheke.
- **Ordnung & Sauberkeit:** Auf allgemeine Ordnung in Theken- und Gastbereich achten.

Empfang vorbereiten

- **Licht einschalten** und die Eingangstür öffnen.
- **Servicetisch vorbereiten:** Teller mit Servietten bereitstellen.

Startklar für den Service

Bevor Du beginnst, rüste Dich mit einer sauberen Schürze, Feuerzeug, Block, Stift, Deinem Mitarbeiterchip und einem Tablett aus.

Schichtbeginn um 17:00 Uhr bedeutet: Bereit sein und startklar am Einsatzort stehen – nicht erst ankommen!

Gäste begrüßen und willkommen heißen

Jeder Gast, der das Restaurant betritt, sollte offen und herzlich begrüßt werden. Formuliere Deinen Empfang so, dass sich der Gast willkommen fühlt, ohne Fragen wie „Haben Sie reserviert?" oder „Kann ich helfen?" – diese wirken oft ungewollt distanziert. Besser sind Varianten wie „Hatten Sie reserviert oder kommen Sie spontan?" oder einfach ein freundliches „Hallo, schönen guten Abend!" Ein guter erster Eindruck zählt!

Bei Gästen mit Reservierung

- Kläre direkt die aktuelle Personenanzahl. Bei Änderungen aktualisiere die Zahl sofort im System.

- Passe die Tischgröße bei Abweichungen an und trage alles gewissenhaft im System ein – das sorgt für einen reibungslosen Ablauf bei Doppelreservierungen.
- **Tipp:** Wenn der reservierte Tisch noch nicht bereit ist, platziere die Gäste kurz am Tisch 40 im Wartebereich und informiere die Thekenkraft über Grund und Gästeanzahl.

Bei Gästen ohne Reservierung

- Laufgäste, die spontan kommen, musst Du über den Button **„ohne Reservierung"** in unserem System ETB eintragen.
- Vergib nach Möglichkeit die schönsten Tische zuerst und achte auf besondere Bedürfnisse (z. B. Gäste mit Hund oder Rollstuhl).

Falls wir nahezu ausgebucht sind, weise die Gäste kurz auf die geplante Reservierungszeit hin. Beispiel:
„Ja, Frau Müller, Sie haben einen Tisch für 5 Personen bis 20:15 Uhr reserviert. Ich begleite Sie gerne zum Tisch."

Das Wichtigste bei der Gästeannahme

Die richtige Tischzuweisung ist zentral, da sich Fehler später im Abendablauf bemerkbar machen können. Vermeide es, Gäste nachträglich umsetzen zu müssen, und wende Dich bei Fragen oder Unsicherheiten jederzeit an die Schichtleitung.

Gäste zum Tisch begleiten

Sobald die Reservierung bestätigt ist, bringe die Gäste persönlich zum Tisch und zünde dort die Kerze an. Überschüssige Teller nimmst Du gleich mit – sie sind sonst nach längerem Stehen aus Hygienegründen erneut zu spülen. Anschließend informiere die Kollegen im Bereich, dass neue Gäste da sind.

- **QR-Code für die Bestellung:** Eröffne den Tisch im Kassensystem und buche den QR-Bestellcode (PLU9000). Den gedruckten Code steckst Du an die Kassenbonleiste, sodass alle wissen, dass der Tisch auf Service wartet.

Codewort „Carlos"
Falls Gäste hereinkommen oder an der Zahltheke warten, verwende das Codewort „Carlos", damit sich das für die Gäste nicht wie „da stört ein Gast" anhört.



Bei vollem Haus: Laufgäste freundlich abweisen

An besonders vollen Tagen, an denen wir keine Plätze mehr frei haben, gib allen Gästen ohne Reservierung ein „Tut-uns-Leid-Kärtchen" – diese liegen links am Empfang. Jeder Gast, der keinen Platz erhält, bekommt so die Möglichkeit, bei einem nächsten Besuch einen kostenlosen Kaffee,

Cappuccino oder Espresso einzulösen. So bleiben wir auch bei Engpässen positiv in Erinnerung.

Kärtchen einlösen: Bei eingelösten Kärtchen buchst Du das Heißgetränk nicht ins System, sondern notierst Tischnummer und Getränk auf das Kärtchen und gibst es an die Kollegen an der Theke weiter.

Begrüßung und erste Aufnahme am Tisch

Der erste Kontakt zum Tisch sollte möglichst innerhalb von 2-3 Minuten erfolgen, um den Gästen gleich das Gefühl zu geben, dass sie herzlich willkommen sind.

Einstieg: Persönliche Frage & Gäste willkommen heißen

Beginne nach dem freundlichen Empfang mit einer kurzen Frage wie: **„Wart ihr schon mal bei uns?"**. Dies ist der ideale Einstieg, um das Interesse der Gäste zu gewinnen und unser Konzept zu erklären.

Erklärung des Flammkuchen-Konzepts

Ein Beispiel für die Erklärung (bitte in Deinen eigenen Worten für Authentizität formulieren):

- **Flammkuchen-Auswahl & Servierrunden:** „Bei uns könnt ihr aus über 50 Flammkuchen wählen. Pro Runde könnt ihr (z. B. 2, 3 oder mehr) Flammkuchen bestellen. Wir servieren diese auf einem Holzbrett, in 8 Stücke geschnitten, direkt zum Teilen in die Tischmitte. So bleiben sie länger warm und knusprig – und ihr könnt viele Sorten probieren."
- **Unbegrenzt schlemmen:** „Sobald wir euch eine Runde bringen, könnt ihr direkt die nächste bestellen – das geht, solange ihr möchtet."
- **Besondere Empfehlungen & Varianten:** „Diesen Monat bieten wir z. B. drei besondere Flammkuchen aus der Region „Korea" an – die Empfehlung für etwas Neues! Und unsere süßen Flammkuchen zum Abschluss sind ebenfalls ein Highlight."
- **All-You-Can-Eat (AYCE) Optionen:** „Wenn alle am Tisch mitmachen, könnt ihr AYCE wählen – perfekt, um so viel zu probieren, wie ihr möchtet."
    - ***Freitag bis Sonntag*:** In der letzten Runde können zwei kleine Flammkuchen bestellt werden, um Reste zu vermeiden.
    - ***Montag bis Donnerstag:*** Pro Runde bis zu zwei kleine Flammkuchen möglich.
- **Alternative:** „Alternativ könnt ihr die Runden auch à la carte bestellen."

Hinweis: Ob Du die Gäste duzt oder siezt, bleibt Deinem Gespür und Stil überlassen.

Tipps für Gäste, die nicht teilen möchten

Falls Gäste nicht teilen möchten, weise sie freundlich darauf hin, dass sie am meisten Genuss erleben, wenn sie verschiedene Flammkuchen probieren. Bei Gruppen ab 10 Personen ist das Teilen jedoch Voraussetzung. Auch bei á la carte Bestellungen.

Regeln & Empfehlungen für das AYCE

1. **Alle am Tisch müssen teilnehmen** (Ausnahme: ein Gast isst nichts oder bestellt nur Salat).
2. **Kleine Flammkuchen am Wochenende** nur in der letzten Runde bestellbar.
3. **Montag-Donnerstag Option:** Bis zu zwei kleine Flammkuchen pro Runde für mehr Abwechslung.
4. **À la carte-Rabatt für kleine Flammkuchen** (2 € Nachlass) – normalerweise nicht die beste Option für die Gäste.
5. **Übriggebliebene Flammkuchen:** Bei mehr als vier übriggebliebenen Stücken endet das AYCE.
6. **Flammkuchen haben nicht geschmeckt:** Werden von der Restemenge ausgenommen.
7. **Keine Reste mitnehmen:** Im AYCE können Gäste Reste in der Regel nicht mitnehmen, jedoch sind Ausnahmen gerne möglich (Einzelfallentscheidung).

Empfohlene Menge pro Runde:

- 1–2 Personen = 1 Flammkuchen
- 3–6 Personen = 2 Flammkuchen
- 7–8 Personen = 3 Flammkuchen
- 9–12 Personen = 4 Flammkuchen
- Weitere Gästeanzahl: Anzahl der Gäste geteilt durch 3.

Aufnahme der Getränke

Empfehlungen & Besonderheiten

- **Getränkeauswahl:** Weist die Gäste gerne auf Aktionen hin, z. B. die hausgemachte Limonade oder den Monatscocktail.
- **Größe des Getränks erfragen:** Wenn ein Gast Cola bestellt, biete eine Größenwahl an, z.B.: „Möchtest du die Cola in 0,5 oder lieber eine kleine?"
  vermeide Formulierungen wie „0,3 oder 0,5"; „klein oder groß".

Exkurs zum Wasser

Erkläre die Unterschiede bei unseren Wasseroptionen und frage spezifisch nach den Vorlieben:

- **Tafelwasser**: Wird im Glas serviert, gibt es nur in „Classic" (sprudelnd).
- **Mineralwasser**: Wird in einer Flasche serviert, hat verschiedene Kohlensäuregehalte („Classic, Medium oder Still") und wird auch in Zimmertemperatur angeboten.
- **Glas & Flaschengröße**: Mineralwasser gibt es in 0,25 und 0,75 Litern, Tafelwasser in 0,3 und 0,5 Litern. Wenn Gläser für Mineralwasser gebucht sind, kommt die Flasche in einen Kühler. Ohne Gläser ist der Kühler schon am Tisch und nicht erforderlich.

So viel zum Thema Wasser – eine Kleinigkeit mit vielen Möglichkeiten!

Einführung zum Wein & Getränkeservice

Weinangebot:

- **Hauptlieferant**: Weingut Scheidgen – hochwertige, leicht trinkbare Weine.
- **Auswahl**: Deutsche und französische Weine, in den Gruppen Rot-, Weiß- und Roséwein sowie den Geschmacksrichtungen trocken, halbtrocken, lieblich.
- **Größen**: 0,1 / 0,25 / 0,5 Liter.

Hinweis: Kenne das Angebot, um Empfehlungen abzugeben.

Exkurs zu Cola:

- Afri Cola (mit und ohne Zucker, hergestellt von Rhodius Mineralwasser).
- **Erklärung zu Cola-Begriffen**: „Light", „Zero" und „zuckerfrei" sind rein marketingtechnische Bezeichnungen und unterscheiden sich nicht hinsichtlich Kalorien oder Süßstoff.

Bestellung der Getränke & Erklärung des QR-Bestellsystems

- **Bestellung einbuchen**: Ein Getränk nach Wahl aufnehmen, kurz wiederholen und direkt einbuchen.
- **QR-Bestellsystem erläutern**: Gäste können mit dem QR-Code bequem Service rufen oder Getränke direkt an den Tisch bestellen.

Hinweis: Möchten Gäste auch Flammkuchen bestellen, direkt aufnehmen und Bestellung wiederholen.



Beispiel:

Gast 1: „Eine große Cola bitte."

Gast 2: „Eine 0,25l Weinschorle, und wir nehmen das AYCE. Starten wir mit der Nummer 1."

Du: „Gerne! Eine Cola und ein viertel Weinschorle für euch. Und ein Elsässer Flammkuchen im AYCE. Möchtet ihr die Beilagensalate dazu?"

Tipp: Falls du Getränke und Essen zusammen aufgenommen hast, buchst du „PLU111" dazu, sodass die Flammkuchen erst nach den Getränken kommen.

Ablauf beachten: Erst Getränke, dann Salate, dann Essen – keine Flammkuchen ohne Getränke an den Tisch bringen.

Getränkeausgabe

- **Servieren**: Halte das Tablett möglichst auf dem Arm. Falls nötig, abstellen – nach Möglichkeit auf einer freien Fläche im Restaurant.
- **Präsentation**: Beim Servieren immer einen Bierdeckel unterstellen und Getränkenamen wiederholen.
- **Cocktails/Longdrinks**: Napkin (kleine Serviette) unter das Glas legen.
- **Weinservice**: Wasser- und Weingläser ohne Untersetzer servieren. Bei Wein im Krug bei der ersten Bestellung einen kleinen Schluck einschenken.

Essensausgabe

- **Reihenfolge beachten**: Immer erst Getränke, dann Salate, zuletzt Flammkuchen servieren.
- **Hinweis bei mehreren Flammkuchen**: Falls sich Gäste einen Flammkuchen teilen und nicht alle gleichzeitig fertig sind, kannst du einzelne Flammkuchen schon herausbringen.
- **Direkt nach Nachbestellung fragen**: Besonders bei längeren Wartezeiten wichtig, um Bestellzeiten zu minimieren.

Hinweis: Leere Bretter und Geschirr immer wegräumen. Mindestens ein Glas pro Gast auf dem Tisch lassen, damit sich die Gäste nicht zum Gehen gedrängt fühlen.

Timing & Präsenz



- **Neues Getränk anbieten**: Wenn ein Getränk fast leer ist (1–2 Schlucke), nach einem weiteren Getränk fragen und dabei möglichst das vorherige Getränk anbieten. „Magst du noch eine Cola?"
- **Süße Flammkuchen & Heißgetränke**: Aktiv Kaffeespezialitäten vorschlagen, z. B. „Darf es noch ein Espresso, Cappuccino oder Kaffee dazu sein?"
- **Diskrete Präsenz**: Bleibe in der Nähe, achte auf Augenkontakt und lächle – ständiges Nachfragen vermeiden, aber immer aufmerksam sein.

Abkassieren

- **Nach dem Essen**: Geschirr abräumen, bevor die Gäste nach der Rechnung fragen.
- **Rechnungskontrolle**: Sicherstellen, dass alles korrekt gebucht ist.
- **Abfrage zur Zahlungsmethode**: Gemeinsame oder getrennte Rechnung.
- **Abschließende Worte**: Frage, ob sie einen schönen Abend hatten – der positive Eindruck bleibt besser im Gedächtnis.

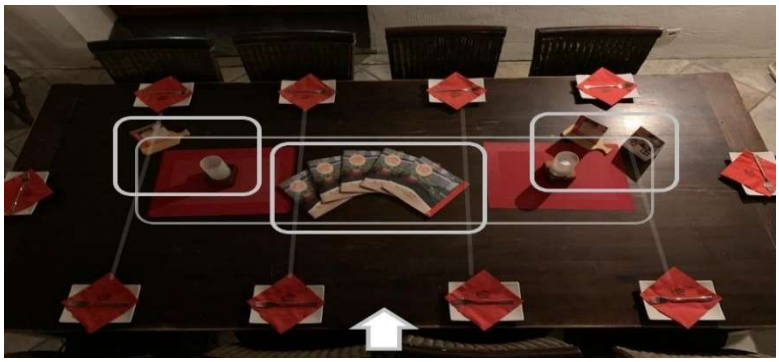
Bezahlung & Abkassieren

- **Zahlungsarten**: Nur Kartenzahlung möglich. Akzeptiert werden EC-/Maestrokarte, Visa und Mastercard. Diner, American Express und PayPal sind ausgeschlossen.
- **Vorgang**:
    1. Betrag in das Kartengerät eintippen und bestätigen.
    2. Gast zahlt entweder durch Einstecken der Karte oder via NFC (auch Uhren, Handys, Ringe sind möglich).
    3. Gerät zeigt an, ob PIN oder Unterschrift nötig ist.
    4. Händlerbeleg in die Börse, Kundenbeleg an den Gast weitergeben.
- **Bewirtungsbeleg**: Bei Businessgästen anbieten. Ab 250 € müssen Name und Adresse des Bewirteten auf dem Beleg stehen (macht die Schichtleitung im Büro).
- **Abschluss**: Nach dem Kassieren bedanken, verabschieden und Tisch im Reservierungssystem freigeben.

Tische vorbereiten

- **Tischreinigung**:
    1. Grober Dreck mit Tischfeger entfernen.
    2. Feuchter Lappen für die Oberfläche, Sitzkissen und Abtrockentuch für den Feinschliff.
- **Eindecken eines Tisches**:
    - Bestandteile: Tischdecke, Kerze, Tischaufsteller, Speise- und Cocktailkarten, Weingläser und Teller mit Serviette und Gabel.
    - **Anordnung**: Tischdecke und Kerze zentral; Tischaufsteller und Karten (in Fächerform) entsprechend der Antrittsrichtung des Gastes ausgerichtet.
    - **Abstand**: Teller eine Daumenbreite zur Tischkante, Serviette und Gabel darauf platziert.





- **Bodenreinigung**: Nach Schichtende Bereich fegen, alle Stühle zurückziehen und auch auf Tischbeine achten. Bierdeckel, die gegen Wackeln geholfen haben, entfernen. Tische mit den montierten Einstellern ausrichten.

Dienstnachbereitung & Schließung

- **Abschlussarbeiten im Restaurant**:
    - Rolltor schließen (Schloß hinter Glastür), Briefkasten kontrollieren.
    - Putzwasser in den Abfluss kippen, Eimer in die Spüle stellen, Lappen im Wäscheraum sortieren.





- **Frische Lappen & Tücher**:
  - Farben und Bedeutung:
    - **Grün**: Thekenbereich
    - **Blau**: Gastbereich
    - **Gelb**: Küche
    - **Rot**: Toiletten



  - Täglich benötigte Lappen: 5 grüne, 1 kleiner grüner, 2 blaue, 2 weiße Poliertücher, 2 weiß-karierte Handtücher.
- **Weitere Arbeiten**:
  - PC und Licht im Eingangsbereich ausschalten, Kaffeemaschine ausschalten und Geschirrspüler abpumpen.
  - **Toilettenreinigung** (falls keine Reinigungskraft am Folgetag da ist): Flächen wischen, Mülleimer leeren, Seifen- und Desinfektionsspender auffüllen.

Zusätzliche Aufgaben & Hinweise

- **Telefon beantworten**: Wenn Umgebung es erlaubt, Anruf mit folgendem Muster annehmen:
  - La Flamme Neuwied
  - Vor- und ggfs. Nachname
  - Individuelle Begrüßung für authentisches Gespräch.
- **Reservierungssystem**:
  - „EasyTableBooking" und die La Flamme-Homepage geöffnet halten. Über EasyTableBooking reservierte und freie Tische einsehen.
- **Fehlerkultur & Konfliktlösung**:
  - Offene Fehlerkultur fördern: Fragen stellen und Fehler offen ansprechen, um sie zukünftig zu vermeiden.
  - Gastbeschwerden ruhig und mit ernst gemeinter Entschuldigung handhaben; bei Bedarf Schichtleitung hinzuziehen.
  - **Umgang mit schwierigen Gästen**: Beleidigungen oder übergriffiges Verhalten sofort weiterleiten. Priorität haben immer die Sicherheit und das Wohl der Mitarbeiter.

Willkommen im La Flamme-Team!

Dies ist nur ein Auszug aus dem Wissen, das du benötigst, um nicht nur zu bedienen, sondern auch einen besonders **guten und liebenswerten Service** zu bieten. Deine Begeisterung und Professionalität werden dazu beitragen, dass unsere Gäste unvergessliche Momente erleben.

Weitere Schritte folgen, und wir sind hier, um dich auf deinem Weg zu unterstützen.

Wir freuen uns sehr, dich als neues Mitglied im La Flamme-Team zu haben, und wünschen dir viel Erfolg!