

Checkliste: Zusatzverkauf systematisch etablieren

Passende Empfehlungen statt aufdringlicher Verkaufsversuche

Zusatzverkauf funktioniert dann, wenn er den Besuch des Gastes verbessert. Er braucht Produktkenntnis, Beobachtung, passende Formulierungen und eine Führung, die Sicherheit gibt statt bloß Druck aufzubauen.

Voraussetzungen im Betrieb

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Das Team kennt alle aktuellen Zusatzangebote.	☐	☐	☐
Zu jedem Hauptangebot gibt es passende Ergänzungen.	☐	☐	☐
Mitarbeitende haben wichtige Produkte selbst probiert.	☐	☐	☐
Preise und mögliche Aufpreise sind sicher bekannt.	☐	☐	☐
Allergene und besondere Ernährungswünsche werden berücksichtigt.	☐	☐	☐
Empfehlungen passen zur Positionierung des Betriebes.	☐	☐	☐
Es ist klar, welche Angebote heute besonders aktiv empfohlen werden.	☐	☐	☐

Im Gästekontakt

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Empfehlungen werden zum passenden Zeitpunkt ausgesprochen.	☐	☐	☐
Die Servicekraft stellt offene oder wahlorientierte Fragen.	☐	☐	☐
Der Nutzen für den Gast wird verständlich formuliert.	☐	☐	☐
Es werden nicht zu viele Möglichkeiten gleichzeitig angeboten.	☐	☐	☐
Ein Nein des Gastes wird sofort respektiert.	☐	☐	☐
Die Empfehlung wirkt persönlich und nicht auswendig gelernt.	☐	☐	☐
Die Servicekraft achtet auf Stimmung, Anlass und Zeitdruck des Gastes.	☐	☐	☐

Team und Führung

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Zusatzverkauf wird regelmäßig praktisch trainiert.	☐	☐	☐
Gute Formulierungen werden im Team ausgetauscht.	☐	☐	☐
Führungskräfte beobachten und geben konkretes Feedback.	☐	☐	☐
Erfolge werden anerkannt, ohne Mitarbeitende gegeneinander auszuspielen.	☐	☐	☐
Ziele sind realistisch und nachvollziehbar.	☐	☐	☐
Mitarbeitende dürfen eigene Formulierungen entwickeln.	☐	☐	☐
Servicequalität bleibt wichtiger als ein kurzfristiger Einzelverkauf.	☐	☐	☐

Kontrolle und Verbesserung

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Wir messen ausgewählte Zusatzverkäufe über einen festen Zeitraum.	☐	☐	☐
Wir prüfen, welche Formulierungen besonders gut funktionieren.	☐	☐	☐
Wir berücksichtigen Gästefeedback und Reklamationen.	☐	☐	☐
Wir passen Empfehlungen an Tageszeit und Zielgruppe an.	☐	☐	☐
Wir sichern erfolgreiche Abläufe als verbindlichen Standard.	☐	☐	☐
Wir beenden Maßnahmen, die nicht zum Betrieb oder zum Gast passen.	☐	☐	☐

Welche drei Zusatzangebote sollen im Team sicher beherrscht werden?

Welche Formulierung passt zu unserem Betrieb und klingt wirklich natürlich?

Name:

Datum:

Nächste Schritte:
