

Checkliste: Gästebedarf erkennen und passend empfehlen

Zuhören, beobachten und Empfehlungen wirklich passend machen

Gute Beratung beginnt nicht mit dem Produkt, sondern mit dem Gast. Wer Anlass, Erwartungen und persönliche Wünsche erkennt, kann Empfehlungen aussprechen, die als Hilfe und nicht als Verkaufsdruck erlebt werden.

Beobachten und zuhören

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Ich nehme mir einen Moment, um Stimmung und Anlass wahrzunehmen.	☐	☐	☐
Ich höre vollständig zu, bevor ich eine Empfehlung ausspreche.	☐	☐	☐
Ich achte auf Zeitdruck, Unsicherheit oder besondere Erwartungen.	☐	☐	☐
Ich erkenne, ob der Gast Beratung wünscht oder bereits entschieden ist.	☐	☐	☐
Ich beachte Hinweise zu Budget, Hunger, Geschmack und Ernährungsweise.	☐	☐	☐
Ich vermeide vorschnelle Annahmen über den Gast.	☐	☐	☐
Ich fasse wichtige Wünsche kurz zusammen.	☐	☐	☐

Die richtigen Fragen stellen

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Ich stelle kurze und verständliche Fragen.	☐	☐	☐
Ich nutze offene Fragen, wenn Orientierung nötig ist.	☐	☐	☐
Ich biete eine überschaubare Auswahl statt zu vieler Optionen.	☐	☐	☐
Ich frage nach Unverträglichkeiten und besonderen Anforderungen.	☐	☐	☐
Ich erkundige mich nach dem gewünschten Umfang oder Anlass.	☐	☐	☐
Ich vermeide Fragen, die den Gast unnötig unter Druck setzen.	☐	☐	☐
Ich kläre Unklarheiten, bevor die Bestellung abgeschlossen wird.	☐	☐	☐

Empfehlungen formulieren

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Meine Empfehlung bezieht sich erkennbar auf den geäußerten Wunsch.	☐	☐	☐
Ich begründe kurz, warum das Angebot passen könnte.	☐	☐	☐
Ich spreche sicher, aber nicht überheblich.	☐	☐	☐
Ich nenne relevante Preise oder Aufpreise transparent.	☐	☐	☐
Ich verwende eine verständliche und appetitliche Sprache.	☐	☐	☐
Ich gebe höchstens zwei bis drei passende Möglichkeiten.	☐	☐	☐
Ich respektiere die Entscheidung des Gastes ohne Kommentar.	☐	☐	☐

Authentisch und professionell bleiben

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Ich empfehle nichts, von dem ich selbst nicht überzeugt bin.	☐	☐	☐
Ich kenne Grenzen und frage bei Unsicherheit nach.	☐	☐	☐
Ich verspreche keine Leistung, die der Betrieb nicht sicher erfüllen kann.	☐	☐	☐
Ich behandle alle Gäste mit derselben Aufmerksamkeit.	☐	☐	☐
Ich bleibe auch bei Ablehnung freundlich und präsent.	☐	☐	☐
Ich prüfe später, ob die Empfehlung den Erwartungen entsprochen hat.	☐	☐	☐

Woran erkenne ich bei unseren Gästen am schnellsten den tatsächlichen Bedarf?

Welche zwei Fragen helfen unserem Team bei einer sicheren Beratung?

Name:

Datum:

Nächste Schritte:
