

# Checkliste: Verkaufsgespräche im Service sicher führen

*Vom ersten Kontakt bis zum stimmigen Abschluss*

Ein gutes Verkaufsgespräch im Service ist ein klarer, natürlicher Ablauf. Es verbindet Begrüßung, Bedarfsermittlung, Empfehlung, Bestätigung und Aufmerksamkeit - ohne aufgesetzt oder mechanisch zu wirken.

## Vorbereitung

| Punkt                                                                 | Trifft zu                | Teilweis<br>e            | Trifft<br>nicht zu       |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ich kenne Tagesangebote, Verfügbarkeiten und ausverkaufte Positionen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich kenne Preise, Aufpreise und wichtige Produktmerkmale.             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich kann passende Kombinationen aus Speisen und Getränken nennen.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich weiß, welche Angebote heute besonders empfohlen werden sollen.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich kann Allergene und Sonderwünsche sicher klären.                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich trete gepflegt, aufmerksam und präsent auf.                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich beginne jedes Gespräch mit einer positiven Grundhaltung.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Einstieg und Bedarf

| Punkt                                                        | Trifft zu                | Teilweis<br>e            | Trifft<br>nicht zu       |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ich begrüße den Gast zeitnah und mit Blickkontakt.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich gebe Orientierung, ohne das Gespräch zu dominieren.      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich erfasse Anlass, Zeitrahmen und besondere Wünsche.        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich stelle wenige, passende Fragen.                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich höre aktiv zu und unterbreche nicht unnötig.             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich wiederhole wichtige Teile der Bestellung zur Sicherheit. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich erkenne den richtigen Zeitpunkt für eine Empfehlung.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Empfehlung und Abschluss

| Punkt                                                              | Trifft zu                | Teilweis<br>e            | Trifft<br>nicht zu       |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ich spreche konkrete statt allgemeiner Empfehlungen aus.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich begründe die Empfehlung kurz und glaubwürdig.                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich biete passende Ergänzungen statt beliebiger Zusatzprodukte an. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich nenne Preise transparent, wenn dies relevant ist.              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich achte auf eindeutige Zustimmung des Gastes.                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich bestätige die vollständige Bestellung verständlich.            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich bedanke mich für die Entscheidung, ohne übertrieben zu wirken. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Nachfassen im Service

| Punkt                                                       | Trifft zu                | Teilweis<br>e            | Trifft<br>nicht zu       |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ich prüfe nach angemessener Zeit, ob alles in Ordnung ist.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich biete weitere Getränke rechtzeitig an.                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich erkenne den passenden Moment für Dessert oder Kaffee.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich reagiere auf Kritik sofort und lösungsorientiert.       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich bleibe bis zur Verabschiedung aufmerksam.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ich merke mir Hinweise für einen möglichen nächsten Besuch. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**An welcher Stelle unseres Verkaufsgesprächs verlieren wir derzeit die meisten Chancen?**

---



---

**Welchen Gesprächsschritt trainieren wir als Nächstes im Team?**

---



---

Name:

Datum:

Nächste Schritte:

---