

Checkliste: Den ersten Eindruck umsatzwirksam gestalten

Außenwirkung, Begrüßung und Orientierung bewusst steuern

Der erste Eindruck entsteht in Sekunden. Außenwirkung, Sauberkeit, Erscheinungsbild, Körpersprache und Begrüßung entscheiden früh darüber, ob Vertrauen, Wohlgefühl und Offenheit für Empfehlungen entstehen.

Außenwirkung und Eingang

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Der Eingangsbereich wirkt sauber, gepflegt und einladend.	☐	☐	☐
Öffnungszeiten und wichtige Hinweise sind aktuell und gut lesbar.	☐	☐	☐
Die Außenwirkung passt zur Positionierung und zum Preisniveau.	☐	☐	☐
Beleuchtung, Beschilderung und Dekoration wirken stimmig.	☐	☐	☐
Gäste erkennen ohne Unsicherheit, wo sie eintreten oder warten sollen.	☐	☐	☐
Störende Gegenstände, Lieferkartons oder Abfall sind nicht sichtbar.	☐	☐	☐
Der erste Blick vermittelt Ordnung und Professionalität.	☐	☐	☐

Begrüßung

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Jeder eintretende Gast wird zeitnah wahrgenommen.	☐	☐	☐
Auch bei hoher Auslastung erfolgt ein Blickkontakt oder kurzes Signal.	☐	☐	☐
Die Begrüßung ist freundlich, klar und zur Tageszeit passend.	☐	☐	☐
Gäste erhalten sofort Orientierung zum weiteren Ablauf.	☐	☐	☐
Wartezeiten werden ehrlich und wertschätzend kommuniziert.	☐	☐	☐
Reservierungen werden sicher und vorbereitet bearbeitet.	☐	☐	☐
Stammgäste werden persönlich angesprochen, ohne andere auszuschließen.	☐	☐	☐

Erscheinungsbild und Körpersprache

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Kleidung und persönliche Erscheinung sind gepflegt und einheitlich.	☐	☐	☐
Die Körperhaltung wirkt offen, aufmerksam und sicher.	☐	☐	☐
Mimik und Tonalität passen zur gesprochenen Botschaft.	☐	☐	☐
Mitarbeitende vermeiden hektische oder abweisende Gesten.	☐	☐	☐
Blickkontakt wird respektvoll und nicht aufdringlich gehalten.	☐	☐	☐
Interne Spannungen werden nicht vor Gästen ausgetragen.	☐	☐	☐
Das Team wirkt präsent, auch wenn gerade keine direkte Aufgabe ansteht.	☐	☐	☐

Orientierung und Übergang

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Der Gast weiß, wer sich um ihn kümmert.	☐	☐	☐
Platzierung, Garderobe und Speisekarte erfolgen ruhig und klar.	☐	☐	☐
Erste Getränke oder Aperitifangebote werden passend eingebunden.	☐	☐	☐
Besondere Wünsche werden frühzeitig aufgenommen.	☐	☐	☐
Der Übergang von der Begrüßung zur Beratung wirkt fließend.	☐	☐	☐
Der erste Eindruck wird im Team regelmäßig beobachtet und besprochen.	☐	☐	☐

Welches Signal erleben Gäste bei uns in den ersten zehn Sekunden?

Welche sichtbare Veränderung setzen wir im Eingangs- oder Begrüßungsbereich zuerst um?

Name:

Datum:

Nächste Schritte:
