

Checkliste: Servicestandards als Umsatzfaktor nutzen

Verlässliche Abläufe schaffen, die Gäste und Team entlasten

Servicestandards machen gute Leistung wiederholbar. Sie geben Orientierung, verhindern Zufall und schaffen die Grundlage dafür, dass Empfehlungen, Zusatzverkauf und Beschwerdelösung auch in hektischen Situationen funktionieren.

Klarheit der Standards

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Die wichtigsten Serviceabläufe sind schriftlich beschrieben.	☐	☐	☐
Standards sind kurz, verständlich und im Alltag nutzbar.	☐	☐	☐
Neue Mitarbeitende werden systematisch eingearbeitet.	☐	☐	☐
Zuständigkeiten und Übergaben sind eindeutig geklärt.	☐	☐	☐
Das Team kennt die erwartete Sprache und Tonalität.	☐	☐	☐
Abweichungen sind möglich, wenn der Gästebedarf es verlangt.	☐	☐	☐
Standards werden regelmäßig überprüft und aktualisiert.	☐	☐	☐

Ablauf im Service

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Begrüßung und erste Kontaktaufnahme erfolgen zeitnah.	☐	☐	☐
Bestellungen werden vollständig wiederholt und bestätigt.	☐	☐	☐
Getränke, Speisen und Zusatzangebote werden in sinnvoller Reihenfolge angeboten.	☐	☐	☐
Wartezeiten werden beobachtet und kommuniziert.	☐	☐	☐
Tische werden aufmerksam, aber nicht störend betreut.	☐	☐	☐
Nachfragen zur Zufriedenheit erfolgen zum passenden Zeitpunkt.	☐	☐	☐
Rechnung und Verabschiedung sind klar geregelt.	☐	☐	☐

Kommunikation und Verkauf

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Tagesangebote werden vor jeder Schicht besprochen.	☐	☐	☐
Empfehlungen sind fachlich korrekt und verständlich.	☐	☐	☐
Mitarbeitende kennen passende Kombinationen und Aufpreise.	☐	☐	☐
Beschwerden werden nach einem einheitlichen Grundablauf bearbeitet.	☐	☐	☐
Interne Informationen erreichen alle betroffenen Mitarbeitenden.	☐	☐	☐
Der Gast erhält keine widersprüchlichen Aussagen.	☐	☐	☐
Verkauf bleibt beratend und respektiert ein Nein sofort.	☐	☐	☐

Führung und Kontrolle

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Führungskräfte leben die Standards sichtbar vor.	☐	☐	☐
Beobachtungen werden zeitnah und konkret rückgemeldet.	☐	☐	☐
Gute Leistungen werden ausdrücklich anerkannt.	☐	☐	☐
Fehler werden genutzt, um Abläufe zu verbessern.	☐	☐	☐
Es gibt kurze regelmäßige Servicebesprechungen.	☐	☐	☐
Kennzahlen und Gästefeedback fließen in die Weiterentwicklung ein.	☐	☐	☐

Welcher Servicestandard ist bei uns derzeit am wenigsten verlässlich?

Welchen Standard formulieren oder trainieren wir als Nächstes verbindlich?

Name:

Datum:

Nächste Schritte:
