

Gästekommunikation bei Unverträglichkeiten

Servicekompetenz für ReFa / HoFa

Lernziel:

Wir lernen, sicher und professionell mit Gästen zu kommunizieren, die Allergien oder Unverträglichkeiten haben, indem wir klare Informationen geben, präzise nachfragen und verantwortungsbewusst mit der Küche zusammenarbeiten, damit wir die Gesundheit der Gäste schützen und Vertrauen schaffen.



Lernziele (Implizit/Explizit)

Affektives Lernziel

Wir entwickeln ein Bewusstsein dafür, wie wichtig Sicherheit, Empathie und respektvolle Kommunikation für Gäste mit Unverträglichkeiten sind, und zeigen im Gespräch echtes Verantwortungsgefühl.

Kognitives Lernziel

Wir verstehen die Grundlagen von Allergenen, Unverträglichkeiten und Allergeninformationen und können erklären, wie sichere Kommunikation im Service funktioniert – von der Rückfrage bis zur Weitergabe an die Küche.

Psychomotorisches Lernziel

Wir wenden sichere Gesprächstechniken praktisch an, führen professionelle Gastdialoge durch, stellen gezielte Rückfragen und übermitteln Informationen korrekt an die Küche.



Wenn ein Mensch etwas sagt, hat jede Nachricht **4 Bedeutungen**:

1.Sachohr – Was ist die Information?

→ *Was ist passiert? Was ist die Tatsache?*

2.Selbstoffenbarungs-Ohr – Was sagt der Sprecher über sich?

→ *Wie geht es ihm? Was denkt er gerade?*

3.Beziehungs-Ohr – Wie meint er mich?

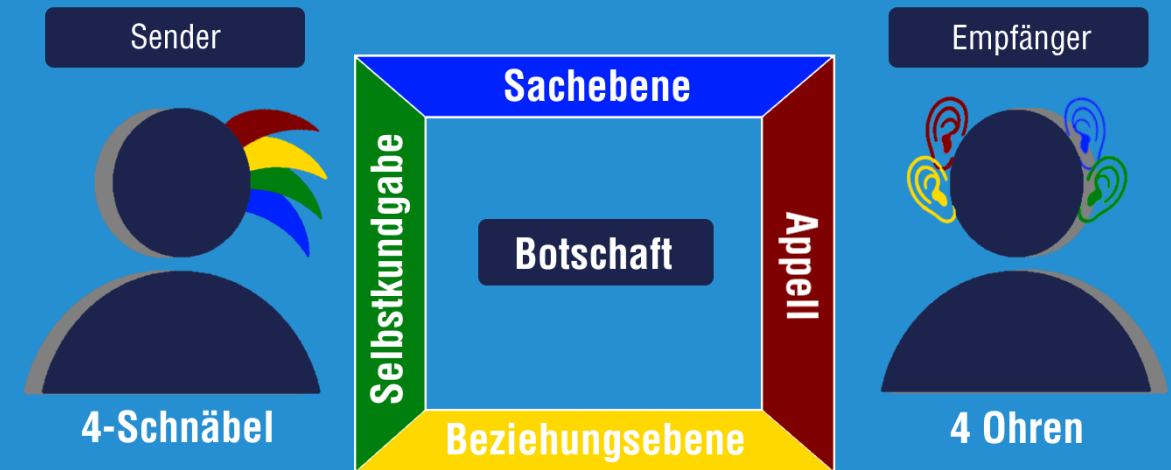
→ *Mag er mich? Ist er freundlich oder genervt?*

4.Appell-Ohr – Was soll ich tun?

→ *Was erwartet er von mir?*

👉 *Eine Nachricht hat immer vier Bedeutungen.
Wir hören nicht immer das Gleiche – deshalb gibt es oft
Missverständnisse.*

4-Ohren Modell nach Friedemann Schulz von Thun

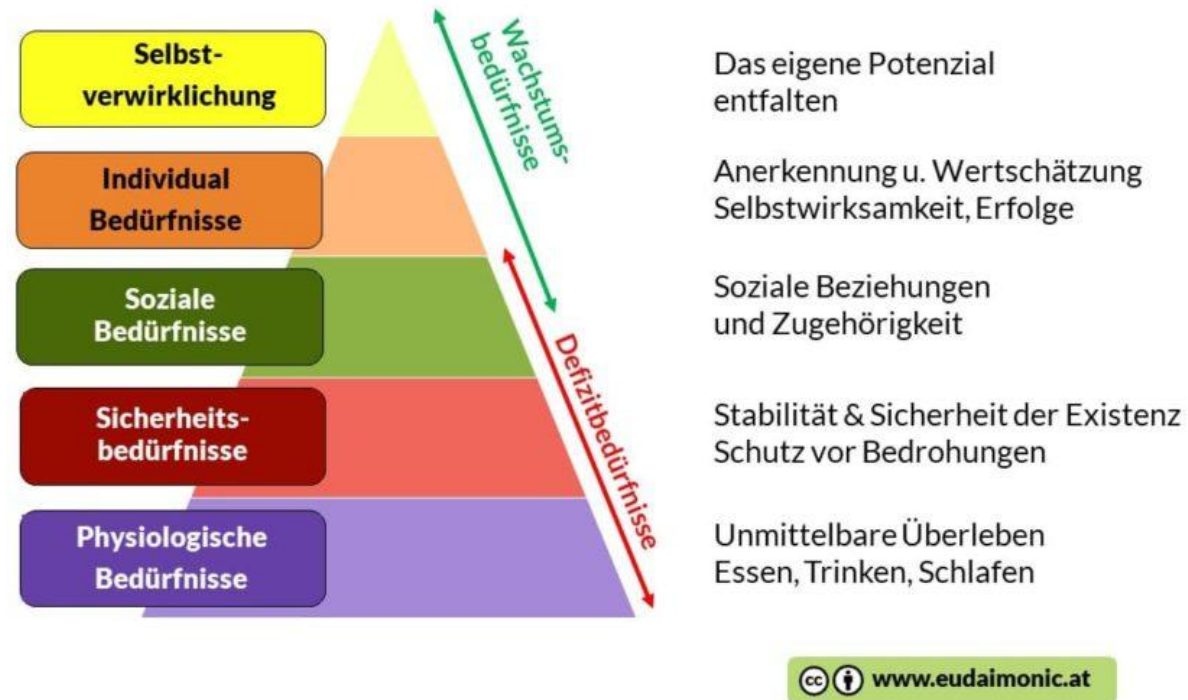


META-Botschaft
Wir sprechen über das, was wir sagen!

Bedürfnispyramide nach Maslow

Die Bedürfnispyramide zeigt, **was Menschen nacheinander brauchen**, um zufrieden leben zu können.

Bedürfnispyramide (nach A. Maslow)



Warum dieses Thema so wichtig ist

Allergien und Unverträglichkeiten können zu **schweren körperlichen Reaktionen** führen. Servicekräfte sind die **erste Sicherheitsinstanz**, bevor ein Gericht an den Tisch kommt.

Sicherheitsbedürfnis:

Gäste brauchen das Gefühl: „Ich bin hier sicher.“

Als Gast legen wir unsere Gesundheit und unser Leben in die Hände des Personals

Merksatz 🧠 „Sicherheit geht vor Schnelligkeit.“



Grundregeln der professionellen Kommunikation

Wenn ein Gast nach Allergenen fragt, reagieren wir **ruhig, freundlich** und **klar**.
Das nimmt dem Gast Unsicherheit und zeigt Professionalität.

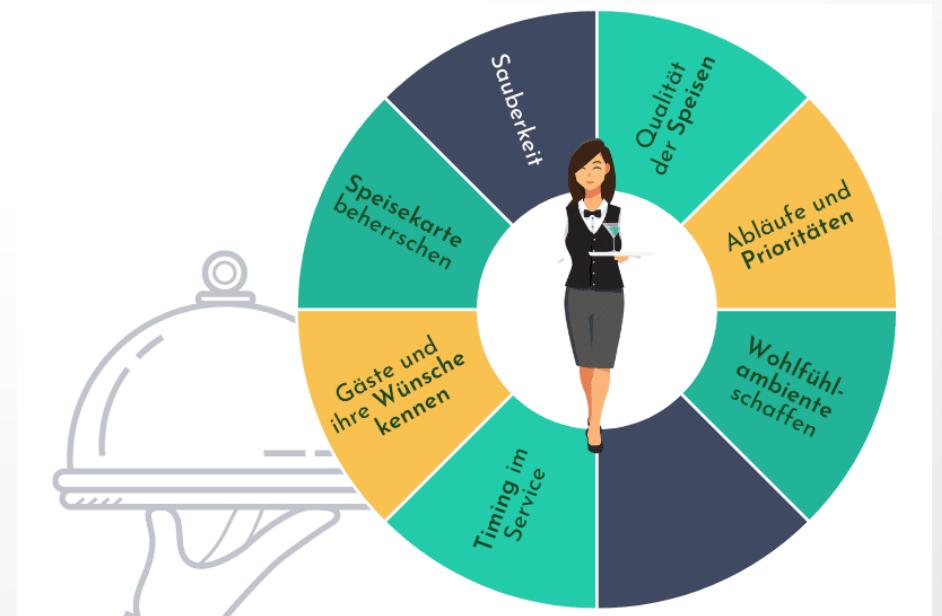
Formulierungen:

Danke für Ihren Hinweis.
Ich überprüfe das sofort.
Ihre Sicherheit ist mir wichtig.

Sach- & Beziehungsseite:

Wir vermitteln **Fakten**, aber auch: „*Ich nehme Sie ernst.*“

Merksatz 🧠 „**Klare Sprache verhindert Fehler.**“



Richtig nachfragen, ohne Druck aufzubauen

Richtig nachfragen, ohne Druck aufzubauen

Gäste formulieren Unverträglichkeiten oft unterschiedlich.
Deshalb stellen wir offene, wertschätzende Rückfragen:

Um welche Unverträglichkeit handelt es sich genau?
Reagieren Sie auf Spuren oder nur beim direkten Verzehr?
Möchten Sie Alternativen sehen?

Appellseite:

Die Fragen helfen uns, **die richtigen Informationen** für die Küche einzuholen.

Merksatz 🧠 „Nachfragen heißt: Verantwortung übernehmen.“



Weitergabe an die Küche

Die Küche braucht **präzise und vollständige Informationen**, um Fehler zu vermeiden.

Wir übermitteln immer:

- 1 Tisch + Platz
- 2 Gericht
- 3 Art der Allergie / Unverträglichkeit
- 4 Einschränkungen („ohne Spuren“, „getrennte Zubereitung“)



Danach holen wir eine klare Rückmeldung ein. (zb. *Nachfragen ob es richtig zubereitet wurde*)

Merksatz 🧠 „Eine klare Ansage ist besser als zehn Vermutungen.“

Teamkommunikation Service ↔ Küche

In der Küche zählt **kurze, strukturierte Sprache**.

Beispiel:

„Tisch 4, Person 2. Laktoseintoleranz. Bitte Hähnchen ohne Sahnesoße. Keine Spuren.“

Zugehörigkeit (Team):

Wenn Service und Küche gut kommunizieren, entsteht ein **sicheres System**.

Merksatz 🧠 „Gute Teamkommunikation ist unsichtbare Gästesicherheit.“



Typische Fehler, die wir vermeiden müssen

- ✗ Ich glaube, das ist laktosefrei.
- ✗ Das müsste passen.
- ✗ Gestern hatte jemand damit kein Problem.
- ✗ Da wird schon nichts passieren.



Diese Aussagen sind **gefährlich**, weil sie **auf Vermutungen basieren**.
Ein Fehler kann zu gesundheitlichen Schäden führen oder im **schlimmsten Fall zum Tod (Anaphylaktischer schock)**

Merksatz 🧠 „Wenn wir uns nicht sicher sind, sind wir unsicher – also nachschauen.“

Professioneller Beispiel-Dialog



Gast:

Ich habe eine Glutenunverträglichkeit. Kann ich die Suppe essen?

Service:

Vielen Dank für Ihren Hinweis. Ich schaue in unserer Allergenliste nach und frage zusätzlich in der Küche.
Einen Moment bitte.

Rückmeldung:

Die Suppe enthält Gluten. Als Alternative empfehle ich Ihnen das Tomatenrisotto. Das ist glutenfrei.

Beziehungsseite:

Der Gast spürt: „*Ich werde ernst genommen.*“

Merksatz 🧠 „Alternativen zeigen Wertschätzung.“



Umgang mit verunsicherten Gästen

Einige Gäste haben starke Allergien oder schlechte Erfahrungen gemacht. Sie benötigen nicht nur Informationen, sondern auch **emotionale Sicherheit**.

Hilfreiche Sätze:

Ich begleite Sie gerne bei der Auswahl.

Sie können sich auf meine Information verlassen.

Wir achten hier sehr genau auf Allergene.

Bedürfnisse:

- Sicherheit
- Wertschätzung
- Vertrauen

Merksatz 🧠 „Fachwissen + Empathie = echtes Vertrauen.“



Die 5 goldenen Regeln

- 1 Aktiv zuhören
- 2 Präzise nachfragen
- 3 Keine Vermutungen
- 4 Informationen klar weitergeben
- 5 Sichere Alternativen anbieten



Abschluss-Merksatz 🧠 „In der Gästekommunikation entscheiden Worte über Sicherheit.“



Reflektionsrunde

💡 Rückblick – Was habe ich heute erlebt?

- 👉 Was war für euch heute neu oder überraschend?
- 👉 Welche Situation aus der Praxis habt ihr heute wiedererkannt?

💡 Erkenntnis – Was weiß ich jetzt sicher?

- 👉 Welche Aussage oder Regel ist euch besonders wichtig geblieben?
- 👉 Welche Fehler werde ich in Zukunft vermeiden?

📌 Transfer – Wie setze ich das morgen praktisch um?

- 👉 Welche Sätze aus der Kommunikation nehmt ihr konkret für euch mit?
- 👉 Wie könnt ihr Gästen mit Unverträglichkeiten in Zukunft mehr Sicherheit geben?





Mega

...geschafft

Vielen Dank



MICHAEL W. GÖRING

— **TRAINER | SPEAKER | FACHDOZENT** —

— Menschen verbinden, Vielfalt stärken, Führung entwickeln —

