

Udo B. Schwartz
First Class

Udo B. Schwartz

First Class

In Spitzen-Restaurants
und Top-Hotels
professionell auftreten

GABLER

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Schwartz, Udo B.:

First class : in Spitzenrestaurants und Top-Hotels professionell
auftreten / Udo B. Schwartz. – Wiesbaden : Gabler, 1993

ISBN 978-3-322-82726-5

Der Gabler Verlag ist ein Unternehmen der Verlagsgruppe Bertelsmann International.

© Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 1993

Lektorat: Manuela Eckstein

Softcover reprint of the hardcover 1st edition 1993



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Höchste inhaltliche und technische Qualität unserer Produkte ist unser Ziel. Bei der Produktion und Verbreitung unserer Bücher wollen wir die Umwelt schonen: Dieses Buch ist auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier gedruckt. Die Einschweißfolie besteht aus Polyäthylen und damit aus organischen Grundstoffen, die weder bei der Herstellung noch bei der Verbrennung Schadstoffe freisetzen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: Schrimpf und Partner, Wiesbaden

Satz: Satzstudio RESchulz, Dreieich-Buchsschlag

ISBN-13: 978-3-322-82726-5

e-ISBN-13: 978-3-322-82725-8

DOI: 10.1007/ 978-3-322-82725-8

Für Sonja

Vorwort

Dieses Buch habe ich, ein Gast, für Gäste geschrieben. Sowohl für Hotelgäste als auch für Restaurantgäste. Es ist das Ergebnis vieler glücklicher Stunden, aber auch manch leidvoller Erlebnisse.

Oft empfindet der Gast Unsicherheiten, Mißhelligkeiten, Enttäuschungen und Ärger, das Personal jedoch verspürt Hochmut, Herablassung und ungerechtfertigte Ansprüche. Das wäre nicht nötig, wenn mehr Gäste die Spielregeln kennen würden.

Die Gastronomie ist vielfältig und keinem einheitlichen Maßstab unterzuordnen. Sehr wohl aber die First-Class-Häuser, die prestigeträchtigen, vielsternigen und luxuriösen Hotels und Restaurants, die selbst den Anspruch postulieren, „first class“, also weitgehend perfekt zu sein. Um diese geht es in meinem Buch, einzig um diese.

Irgendwie kommt natürlich jeder Gast auch in dieser Kategorie durch. Doch höchstens 30 Prozent der Gäste bewegen sich sicher und souverän in solch exklusivem Ambiente, sagen Fachleute. Und die wissen, wovon sie reden, sie merken es.

Zum Beispiel bei beruflichen Aufsteigern. Diese, inzwischen gewöhnt an die drei L: locker, lässig, leger, stellen plötzlich fest, daß sie zunehmend bei konventionellen Anlässen mitspielen müssen. Ob sie wollen oder nicht.

Auf der Erfolgsleiter wird jeder einmal von seinem Vorgesetzten gecheckt, ob er das Zeug für höhere Positionen hat, neben dem fachlichen Know-how. Bei Dienstreisen, Empfängen oder Gesprächen mit Kunden wird er beobachtet: Hat er sicheres Auftreten in ungewohnter Umgebung? Unbewußtes Fehlverhalten kann zum Karriereknick führen.

Auch privat kommt irgendwann jeder einmal in die Situation, wo er dabei sein, mitmachen muß bei einem Empfang oder Essen in noblem Ambiente. Gerade dann soll die Umgebung keine Unsicherheiten merken. Besonders jüngere Jahrgänge geraten hier leicht in ein Dilemma.

„First Class“ vermittelt Ihnen die Zusammenhänge und damit die notwendige Sicherheit, damit Sie Ihre Wünsche zielgenau und, falls nötig, Ihre Reklamation wirkungsvoll äußern können.

Ich führe Sie in 17 Kapiteln durch die wichtigsten Schlüssel-Stationen im Hotel und im Restaurant. Jedes dieser Kapitel hat vier Teile:

1. Was ein Gast sich manchmal so denkt: ein subjektives Streiflicht des Autors.
2. Was ein Gast erleben kann: Geschichten, die allen schon mal ähnlich passiert sind.
3. Was ein Gast selten erfährt: für den Laien interessante Hintergrund-Infos und -Beispiele.
4. Was ein Gast tun oder nicht tun sollte: Ratschläge, wie man etwas erreicht, ohne sich zu ärgern.

„First Class“ steckt voll von oft überraschenden Anregungen, Tips und Hinweisen. Ich habe sie bei vielen versierten Profis gesammelt. Selbst erfahrene Gäste werden häufig verblüfft sein.

Aber, bitte, das hier ist kein Gastro-Lehrbuch, sondern auch anregende Lektüre für interessierte Gäste, unterhaltsamer Lesestoff für vielreisende Damen und Herren.

Ihre persönlichen Erfahrungen, liebe Leserinnen und Leser, die Sie Ihrerseits in der Welt der First-Class-Häuser gesammelt haben, interessieren mich ganz besonders. Wenn Sie Lust und Zeit haben, schreiben Sie mir einfach formlos über den Gabler Verlag, Taunusstraße 54, 65183 Wiesbaden, Stichwort: FIRST CLASS.

UDO B. SCHWARTZ

PS: Für aufschlußreiche Informationen, ständige Hilfe und ehrliche Meinungen danke ich meinen vielen Freunden in der Welt der First-Class-Hotels und -Restaurants, speziell Herrn Kurt E. Schmid, auch für die Ermutigung, dieses Buch zu schreiben, sowie Frau Hannelore Dieter für die Illustrationen. Da die Offenheit der Gespräche oft sehr persönlichen und vertraulichen Charakter hatte, bleiben in diesem Buch Namen von Personen und Häusern grundsätzlich ungenannt.

Inhalt

<i>Vorwort</i>	7
1. Kapitel: Die Hotel-Buchung	13
<i>Aus meiner Sicht: Hilfs-Heimat mit Lüster</i>	14
<i>So kann's laufen: Zu spät für eine Suite mit Lächeln</i>	15
<i>Hinter den Kulissen: Leere Betten lassen sich nicht lagern</i>	18
<i>Die Profis raten: Gleich einem Zimmer-Lotto vorbeugen</i>	21
2. Kapitel: Die Ankunft	25
<i>Aus meiner Sicht: Mitleidsgrenze bei 42 Mark 60 die Stunde</i>	26
<i>So kann's laufen: Bahnhofshalle mit Glitzergehebe</i>	27
<i>Hinter den Kulissen: Führungskraft dient hinter dem Tresen</i>	28
<i>Die Profis raten: Guter Start durch Gelassenheit</i>	32
3. Kapitel: Das Zimmer	35
<i>Aus meiner Sicht: Es wußte meinen Namen</i>	36
<i>So kann's laufen: Versuch's noch einmal, Peter</i>	37
<i>Hinter den Kulissen: Der Schlüsselfaktor 0,66</i>	40
<i>Die Profis raten: Zeit nehmen, nicht auspacken</i>	42
4. Kapitel: Das Hausdamen-Ressort	45
<i>Aus meiner Sicht: Heinzel-Mädchens süße Grüße</i>	46
<i>So kann's laufen: Stumm vor Freude und Schreck</i>	47
<i>Hinter den Kulissen: Eine halbe Million für Blumen</i>	49
<i>Die Profis raten: Weichen stellen fürs Wohlbefinden</i>	52
5. Kapitel: Das Frühstück – Das Essen	55
<i>Aus meiner Sicht: Aufgezäumt mit müden Gesichtern</i>	56
<i>So kann's laufen: Zum Frühstück mise-en-place</i>	57

<i>Hinter den Kulissen:</i> Entscheidung beim Morgen-Ei	58
<i>Die Profis raten:</i> Das Ambiente in der Nähe suchen	63
6. Kapitel: Die Halle – Die Bar	67
<i>Aus meiner Sicht:</i> Supergast mit Messingschild	68
<i>So kann's laufen:</i> Langer Blick ohne Mienenspiel	69
<i>Hinter den Kulissen:</i> Betriebsamkeit und passive Mixer	71
<i>Die Profis raten:</i> Die eigene Laune ernst nehmen	76
7. Kapitel: Die Bankett-Abteilung	81
<i>Aus meiner Sicht:</i> Immer am falschen Tisch	82
<i>So kann's laufen:</i> Frühstück für 15 ohne 2	84
<i>Hinter den Kulissen:</i> Runde Sache aus vielen Details	87
<i>Die Profis raten:</i> Generelles wissen und Details glauben	91
8. Kapitel: Der Chefportier	95
<i>Aus meiner Sicht:</i> Eckige Verschleierungsmethoden	96
<i>So kann's laufen:</i> Die Leidenschaft des Sohnes	97
<i>Hinter den Kulissen:</i> Nur 6000 goldene Schlüsselpaare	99
<i>Die Profis raten:</i> Wunscherfüllung an der Loge	101
9. Kapitel: Die Abreise	105
<i>Aus meiner Sicht:</i> Möglichst schnell zum treuen Stammgast	106
<i>So kann's laufen:</i> Ein Ende ohne Schrecken	108
<i>Hinter den Kulissen:</i> Was bleibt, ist Brei	110
<i>Die Profis raten:</i> Stille Dulder schreiben nicht	112
10. Kapitel: Der Generaldirektor	115
<i>Aus meiner Sicht:</i> Der Wirtsblick, ein Berufsleiden	116
<i>So kann's laufen:</i> Vier Probleme delegiert der Chef	117
<i>Hinter den Kulissen:</i> Kalte Suppen und das Betriebsklima	120
<i>Die Profis raten:</i> Für die letzte Instanz ein Lob	124

11. Kapitel: Der Gast, die Dame	127
<i>Aus meiner Sicht: Dummchen-Ecke und Männchen-Reflex</i>	128
<i>So kann's laufen: Ohne Begleitung am Katzentisch</i>	130
<i>Hinter den Kulissen: Flirt-Gefahr bei Bar-Besuch</i>	134
<i>Die Profis raten: Schwachstellen machen sicher</i>	136
12. Kapitel: Die Tisch-Reservierung	139
<i>Aus meiner Sicht: Mit auf der Bühne sein</i>	140
<i>So kann's laufen: Man sah es ihm nicht an</i>	141
<i>Hinter den Kulissen: Ein echter Ober ist ein Captain</i>	144
<i>Die Profis raten: Nur zehn Minuten Vorplanung</i>	146
13. Kapitel: Der Service	149
<i>Aus meiner Sicht: Alle mal hersehen, ich bin wer!</i>	150
<i>So kann's laufen: Die abgerufenen Rehnüßchen</i>	152
<i>Hinter den Kulissen: Typen, Trends und gutes Tippen</i>	155
<i>Die Profis raten: Arrangeure kulinarischer Konzerte</i>	157
14. Kapitel: Die Küche	163
<i>Aus meiner Sicht: Ein Kampf ohne Siegesfreuden</i>	164
<i>So kann's laufen: Erfolg durch Rat, statt Flop durch Mut</i>	165
<i>Hinter den Kulissen: Konsequenz einer kompromißlosen Priorität</i> ..	168
<i>Die Profis raten: Bestenfalls ein schmutziger Teller</i>	174
15. Kapitel: Die Speisekarte	179
<i>Aus meiner Sicht: Rissolékartoffeln</i>	180
<i>So kann's laufen: Sechs Gänge und die Psychologie</i>	181
<i>Hinter den Kulissen: Blindflug-Bestellung auf französisch</i>	184
<i>Die Profis raten: Aufklärung ohne Scheu vorm Detail</i>	187

16. Kapitel: Der Wein – Der Käse	191
<i>Aus meiner Sicht: Der Kenner ist des Kenners Glück</i>	192
<i>So kann's laufen: Es war kein Roter in Montrachet</i>	194
<i>Hinter den Kulissen: Finanzielle Rücksichtslosigkeit</i>	197
<i>Die Profis raten: Wer die Wahl hat...</i>	200
17. Kapitel: Das Zahlen	205
<i>Aus meiner Sicht: Wir bleiben ihnen etwas schuldig</i>	206
<i>So kann's laufen: Am Ende das Fazit der Gäste</i>	207
<i>Hinter den Kulissen: Im Zweifel nochmal</i>	210
<i>Die Profis raten: Was der Gast hinterläßt</i>	213
Glossar: Ein kleines Speisekarten-Alphabet	217