

# Inhalt

<b>Über dieses Buch</b> .....	8
<b>Erster Teil – Gäste begeistern</b> .....	11
Wie Gäste „ticken“ .....	12
Sehen Gäste überhaupt richtig? .....	13
Wie Erwartungen entstehen .....	15
Gewöhnlich oder außergewöhnlich? .....	16
Die eigene Sichtweise verändern .....	20
Alles wirkt! .....	23
Kleine Gesten, große Wirkung .....	25
Ganz sicher verunsichert .....	30
Fachkompetenz versus Intuition .....	34
Überprüfungsfragen zum Kapitel .....	36
<b>Zweiter Teil – Gut im Kontakt</b> .....	39
Höflich oder lieber persönlich? .....	40
Was schnell für guten Kontakt sorgt .....	42
Von Lachen und Lächeln .....	47
Distanz und Nähe .....	50
Wen finden wir eigentlich sympathisch? .....	53
Der Mythos vom König Kunde .....	57
Ich bin o. k. – Gast ist o. k. .....	61
Worüber soll ich mit den Gästen reden? .....	67
Von Wort und Wahl .....	70
Kann ich mein Trinkgeld beeinflussen? .....	77
Was guten Kontakt (nicht) verhindert .....	80
Überprüfungsfragen zum Kapitel .....	83

<b>Dritter Teil – Aktiver Verkauf</b> .....	85
Umsätze wirklich steigern! .....	86
Beratung oder Zusatzverkauf? .....	89
In der Beratung (kaum) zu glauben! .....	93
Grundregeln im Verkauf .....	100
Geschickt im Verkaufsgespräch .....	112
Warum Gäste überhaupt kaufen .....	118
Gäste manipulieren? .....	126
Legale Tricks .....	129
Einwände bearbeiten .....	137
Gäste und BENEFIT .....	143
Überprüfungsfragen zum Kapitel .....	145
<b>Vierter Teil – Serviceprofi</b> .....	147
Souverän in allen Situationen .....	148
Von Profis und Pareto .....	148
Qualitätsmanagement von Gastgebern .....	150
Was man sich SELBST BEWUSST sein sollte .....	155
Reklamationen meistern .....	159
Die „Big Five“ in der Gastronomie .....	166
Was Sie schon immer über Gäste wissen wollten .....	175
Überprüfungsfragen zum Kapitel .....	179
<b>Entwicklung in der Gastronomie</b> .....	181
Die berühmten letzten Worte .....	182
<b>Zusammenfassung der Praxistipps</b> .....	185
<b>Literaturnachweis</b> .....	190