

A waiter in a white shirt and black vest is holding a silver tray with three champagne glasses. The glasses are filled with a golden, bubbly liquid, likely champagne. The background is black. There are two grey squares on the left side of the image: a light grey one above a darker grey one.

*CHARLOTTE BUHL*

# VON DER KUNST DES RICHTIGEN SERVIERENS

Basiswissen für den Service am Gast

**3. Auflage 2019**

(Nachdruck der überarbeiteten 2. Auflage)

© Charlotte Buhl

© BUHL Personal GmbH (Mai 2019)

Alfred-Nobel-Str. 9, 86156 Augsburg, [www.buhl-personal.de](http://www.buhl-personal.de)

**Alle Rechte vorbehalten.**

Nachdruck, Verkauf, Reproduktion, Fotokopie oder elektronische Speicherung, auch auszugsweise, ist verboten.

Kein Teil des Buches darf in irgendeiner Form ohne schriftliche Genehmigung des Verfassers reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Lektorat: Dr. Judith Holuba

Layout und Gestaltung: Corina Hartl, Dominik Liebert

Druck: Himmer GmbH, Augsburg

ISBN: 978-3-00-052036-5

## **Willkommen in der Gastronomie!**

Sie haben sich entschieden, in der schönsten Branche der Welt zu arbeiten. Eine Branche, in der das Arbeiten neben aller Anstrengung immer auch Spaß macht.

Egal ob Sie im Restaurant, Hotel oder im Catering arbeiten möchten – im gastronomischen Service erwarten Sie vielfältige Aufgaben. Sie werden interessante Menschen treffen, die unterschiedlichsten Betriebe kennenlernen, die coolsten Locations und Top-Events erleben.

Doch – ohne Grundkenntnisse geht es nicht: Bedenken Sie, dass der professionelle Service am Gast normalerweise eine 3-jährige Ausbildung zur Restaurantfachkraft, Hotelfachkraft oder zur Fachkraft Systemgastronomie voraussetzt!

Allerdings kann der tatsächliche Bedarf an qualifizierten Servicekräften nur zum Teil durch gelerntes Fachpersonal abgedeckt werden. Deshalb beschäftigt die Branche im gastronomischen Service auch viele Quereinsteiger.

Unser Anliegen ist es, dem Neuling ein profundes Basiswissen an die Hand zu geben, das es ihm ermöglicht, sich auch ohne Ausbildung zu einer erfolgreichen Servicekraft zu entwickeln. So entstand getreu dem Motto „Aus der Praxis für die Praxis“ das vorliegende Serviceschulungsbuch, in das unsere jahrzehntelangen Erfahrungen in der gastronomischen Personalarbeit eingeflossen sind. Es vermittelt dem Anfänger Schritt für Schritt die erforderlichen Grundlagen und führt ihn an die typischen Serviceaufgaben heran.

Und Sie werden sehen, mit zunehmender praktischer Erfahrung lernen Sie rasch, viele Situationen professionell zu meistern.

Fachwissen alleine reicht jedoch nicht. Eine gute Servicekraft werden Sie nur, wenn Sie offen und herzlich auf Ihre Gäste zugehen. Servicekräfte sind Teamplayer. Toleranz, Humor und korrekte Umgangsformen sind zudem sehr gute persönliche Voraussetzungen für Ihren Arbeitserfolg.

Und denken Sie daran: Ein freundliches Lächeln überzeugt immer!  
Denn beim Service zählt der Mensch!

<b>A</b>	<b>Knigge: Dresscode und Verhalten</b>	
<b>1</b>	<b>Wozu Knigge? – Einführung</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>Erscheinungsbild – auf Ihr Aussehen kommt es an!</b>	<b>12</b>
2.1	Klassische Kleiderordnung im Service	13
2.2	Gesamterscheinungsbild	15
<b>3</b>	<b>Kommunikation und Verhalten</b>	<b>16</b>
3.1	Höflichkeits- und Grußnormen	18
3.2	Allgemeine Verhaltensgrundsätze	20
3.3	Die „10 Gebote“ im Serviceeinsatz	22
3.4	Verhalten bei Reklamationen	24
<b>B</b>	<b>Service beim Stehempfang</b>	
<b>1</b>	<b>Events und Veranstaltungen</b>	<b>28</b>
1.1	Festliche Anlässe	28
1.2	Eventservice	29
<b>2</b>	<b>Fit für den Stehempfang</b>	<b>30</b>
2.1	Das kennzeichnet einen Stehempfang	30
2.2	Ablauf eines Stehempfangs	31
2.3	Regeln für einen pannenfreien Service	34
<b>C</b>	<b>Praktische Servierkunde</b>	
<b>1</b>	<b>Kleine Gläserkunde</b>	<b>39</b>
1.1	Die wichtigsten Gläserarten	39
1.2	Über den richtigen Umgang mit Gläsern	40
<b>2</b>	<b>Bereitstellungsarbeiten (Mise en Place)</b>	<b>42</b>
<b>3</b>	<b>Geschirr tragen wie die Profis</b>	<b>44</b>
3.1	Tragetechniken	45
3.2	Servierregeln	48
3.3	Das Abräumen (Ausheben)	49
<b>4</b>	<b>Das Eindecken von Tischen</b>	<b>50</b>
4.1	Step by Step – alles der Reihe nach	50
4.2	Tischwäsche auflegen	52
4.3	Kleine Besteckkunde	55
4.4	Von den Besteckteilen zum fertigen Gedeck	56
<b>5</b>	<b>Das Wichtigste über Servietten</b>	<b>60</b>
5.1	Mundservietten: häufige Serviettenformen	60
5.2	Servietten – vielseitig einsetzbar	64
<b>6</b>	<b>Weinservice</b>	<b>65</b>
6.1	Servieren von offenen Weinen	65
6.2	Servieren von Flaschenweinen	65
6.3	Vorsicht bei Schaumweinen!	69

## **D Bankettservice bei festlichen Anlässen**

<b>1 Buffetveranstaltungen</b> .....	<b>72</b>
1.1 Merkmale .....	72
1.2 Serviceverlauf .....	73
<b>2 Das Festmenü</b> .....	<b>75</b>
2.1 Serviceorganisation .....	76
2.2 Serviceverlauf .....	80
2.3 Checkliste Menüservice .....	83
<b>3 Selbstzahlerveranstaltungen (=Cash)</b> .....	<b>84</b>
<b>4 Rücklaufstation und Mülltrennung</b> .....	<b>89</b>

## **E Weitere Servicebereiche**

<b>1 Stadion- und Eventgastronomie</b> .....	<b>92</b>
<b>2 SB-Restaurant</b> .....	<b>94</b>
<b>3 Restaurantservice</b> .....	<b>95</b>
3.1 Die Getränkekarte .....	96
3.2 Die Speisekarte .....	98
<b>4 Getränkebuffet</b> .....	<b>99</b>
<b>5 Bar</b> .....	<b>102</b>
<b>6 Tagungen</b> .....	<b>103</b>
<b>7 Frühstücksservice</b> .....	<b>104</b>
<b>8 Gesundheitswesen</b> .....	<b>107</b>

## **F Vielfalt der Getränke**

<b>1 Alkoholfreie Getränke</b> .....	<b>111</b>
1.1 Erfrischungsgetränke .....	111
1.2 Aufguss-/Brühgetränke .....	112
<b>2 Alkoholische Getränke</b> .....	<b>116</b>
2.1 Aperitifs begrüßen die Gäste .....	116
2.2 Biere – ein deutsches Kulturgut .....	118
2.3 Weine – Getränke der Götter .....	122
2.4 Digestifs (Spirituosen) .....	132
2.5 Mixgetränke .....	134

## **G Gastronomische Fachbegriffe von A–Z**



# KNIGGE

*DRESSCODE UND VERHALTEN*



Basiswissen für den Service am Gast

## 1 Wozu Knigge? – Einführung

Gute Umgangsformen erleichtern das Leben. Sie öffnen viele Türen von ganz alleine.

Wer in Job, Karriere und in privaten Beziehungen weiterkommen möchte, kommt ohne sie nicht aus. Sie sind das A und O in allen Dienstleistungsberufen. Auch in der Gastronomie wird gutes Benehmen, Benimm, Schliff oder Etikette als selbstverständlich vorausgesetzt und ist Kennzeichen eines guten Service am Gast.

Der Begriff „KNIGGE“ geht auf den Freiherrn von Knigge zurück, der im 18. Jahrhundert ein Werk „Über den Umgang mit Menschen“ veröffentlicht hatte. Bis in die Gegenwart wurde es immer wieder aktualisiert, umgeschrieben und neu publiziert. Als Anstandsfibel wurde „Der moderne Knigge“ zu einem klassischen Nachschlagewerk für gutes Benehmen.



Die bekannteste Benimm-Autorin der Nachkriegszeit war Erica Pappritz, die in der Bonner Republik unter Bundeskanzler Konrad Adenauer im Auswärtigen Amt das offizielle Protokoll aufbaute. Die von ihr festgelegten Grundsätze sind bis heute Grundlage der Diplomaten-Ausbildung.

Ein moderneres Benimm-Buch gibt es von Fürstin Gloria von Thurn und Taxis mit dem Titel „Unsere Umgangsformen. Die Welt der guten Sitten von A–Z.“ Ihr Anliegen ist es, dem Menschen der heutigen Zeit nahe zu bringen, dass sowohl zum Erfolg in Job und Karriere als auch zu einem glücklichen Privatleben entsprechende Umgangsformen gehören.

Benimm ist in – das zeigen zahlreiche weitere Titel der letzten Jahre. Tischmanieren spielen darin eine zentrale Rolle. Denn nicht nur der professionelle Gastgeber, auch der Gast muss die Spielregeln kennen. Bei der beeindruckenden Zahl von etwa 230.000 gastgewerblichen Betrieben in Deutschland mit rund 2.000.000 Beschäftigten dürfte es kaum einen Bürger geben, der nicht in irgendeiner Form mit der Gastronomie in Berührung kommt. Sei es bei einer Firmenfeier, bei persönlichen Anlässen wie Hochzeit oder Geburtstag, auf der Urlaubs- oder Geschäftsreise im Hotel, in der Kantine, im Zug-Restaurant oder beim Italiener um die Ecke. Die Vielfalt ist unermesslich, und gerade diese macht den besonderen Reiz der Branche aus.

Und ein Grundsatz gilt immer: Gutes Benehmen ist der Schlüssel zum Erfolg!



### **Praxistipp:**

Das erwartet der Gast vom Servicepersonal:

- **Gastfreundschaft**

Die Basis ist ein freundliches, aufmerksames, respektvolles, höfliches und dienstleistungsbereites Auftreten.

- **Sauberkeit und gutes Aussehen**

Diese Elemente umfassen das gesamte Erscheinungsbild, wie Kleidung, Frisur, innere Ausstrahlung. Sie vermitteln ein Gefühl von Kompetenz und Zuverlässigkeit.

- **Persönliche Aufmerksamkeit**

Dazu gehören ein freundlicher Empfang, das Abnehmen der Garderobe, Empfehlung des Tisches und Platzierung des Gastes, schnelle Bedienung, Augenkontakt bei der Bestellung sowie eine freundliche Verabschiedung.



## 2 Erscheinungsbild – auf Ihr Aussehen kommt es an!

Der erste Eindruck zählt! Etwa sieben Sekunden dauert es, bis sich der Mensch von seinem Gegenüber intuitiv eine Meinung gebildet hat. Als Servicemitarbeiter repräsentieren Sie außerdem mit Ihrem Äußeren den gesamten Betrieb.

Das alte Sprichwort „Kleider machen Leute“ ist bis heute unverändert gültig. Die strengen Kleidervorschriften vergangener Zeiten haben sich zwar sehr stark gelockert, aber dennoch haben sich gesellschaftliche Übereinkünfte zur angemessenen Kleidung in bestimmten Situationen erhalten, wie Berufskleidung, Freizeitkleidung oder Kleidung bei festlichen Anlässen.

Dresscodes gibt es für die unterschiedlichsten Berufsgruppen. So tragen Bankangestellte korrekte Businesskleidung, und im Pflegebereich ist bequeme Hygienekleidung angesagt.

In der gastronomischen Branche gibt es für **Service** und **Küche** eine klassische **Kleiderordnung**. Man spricht von der **schwarzen (Service)** bzw. **weißen (Küche) Brigade**. Die einheitliche Berufskleidung im Service wird vom Gast als stilvoll und professionell wahrgenommen. Auch erkennt er so auf Anhieb, wer zum Serviceteam dazugehört.



## 2.1 Klassische Kleiderordnung im Service

### Damen

- weiße Hemdbluse
- schwarze Fliege oder Krawatte
- schwarze Weste
- schwarzer, gerader Rock, knieumspielend, oder schwarze Stoffhose (keine Jeans!), eventuell Bistroschürze
- flache schwarze Schuhe und schwarze Strümpfe



### Herren

- weißes Hemd
- schwarze Fliege oder Krawatte
- schwarze Weste bzw. schwarzes Sakko
- schwarze Stoffhose (keine Jeans!), eventuell Bistroschürze
- schwarze Schuhe und schwarze Strümpfe



Servicemitarbeiter arbeiten heute häufig in **Bistroschürzen** (weiß oder schwarz). In diesem Fall tragen auch die Damen generell Hosen (keine Jeans).

**» Der Service wird bunter!**

Das traditionelle Schwarz-Weiß im Service ist zeitlos und immer aktuell. Daneben trifft man heute zunehmend auf andere Farbgebungen. Vor allem mit den zahlreichen neuen Gastronomiekonzepten ist Servicekleidung in allen Farben auf dem Vormarsch – natürlich immer passend zum Stil und Corporate Design des Hauses.

Immer mehr Betriebe nutzen das bunter gewordene Angebot an Berufsmode und statten ihre Servicemitarbeiter entsprechend aus.

Moderne, trendige Servicekleidung stärkt das besondere Wohlfühlambiente des Restaurants und stiftet Identifikation bei den Mitarbeitern.

**Praxistipp:**

Das Befolgen der betriebsüblichen Kleidervorschrift gehört zu den selbstverständlichen Pflichten des Servicepersonals. Zum mitgeführten Handwerkszeug zählen außerdem:

- ein Kellnermesser zum Öffnen von Flaschen
- ein kleiner Block und mindestens 2 Kugelschreiber
- bei Cash-Service eine Geldbörse mit ausreichend Wechselgeld



*PRAKTISCHE*  
**SERVIERKUNDE**

Basiswissen für den Service am Gast

## C Praktische Servierkunde

### » Die Erfolgsfaktoren: Kulinarik, Ausstattung, Service

Veranstaltungen, bei denen die Gäste an Tischen bewirtet werden, stellen an das Servicepersonal erhöhte Anforderungen.

Die Kulinarik mit ausgezeichneten Speisen und köstlichen Getränken ist zwar ein zentraler Bestandteil eines gelungenen Festes, doch das Atmosphärische, das Ambiente spielt bewusst oder unbewusst ebenso eine Rolle: der dekorierte Raum, die gedeckten Tische, die Teller, auf denen angerichtet, und die Gläser, aus denen getrunken wird. Nur der Gast, der sich wohl fühlt, wird mit positiven Erinnerungen nach Hause gehen.

Daher gehen die Aufgaben des Servicepersonals weit über das eigentliche Servieren hinaus. Lange vor dem Eintreffen der Gäste muss das Equipment bereitgestellt werden und sind die Gästetische vorzubereiten. In diesem Kapitel lernen Sie die wichtigsten Werkzeuge und deren Handhabung sowie praktische Fertigkeiten und Grundsätze einer perfekten Eventplanung kennen.



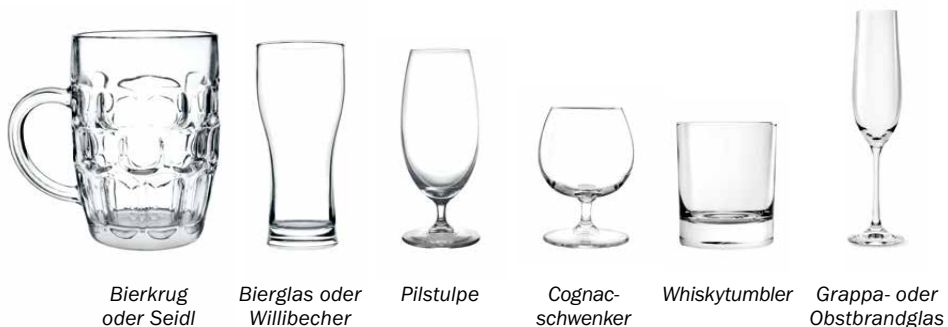
## 1 Kleine Gläserkunde

Jedem Getränk sein eigenes Glas – denn Gläser machen Getränke. So schmeckt beispielsweise nicht nur Wein in einem schmalen Glas anders als in einem bauchigen. Insgesamt erfreut das ideale Glas das Zusammenspiel unserer Sinne. Wir sehen, schmecken und riechen das Getränk im richtigen Glas mit Freude und hören schließlich das Klingen, nach dem Motto: „Lasst die Gläser klingen.“

### 1.1 Die wichtigsten Gläserarten



Für Ihren Einsatz im Service müssen Sie die am häufigsten verwendeten Gläserarten kennen. Die hier abgebildeten Gläser werden Ihnen regelmäßig begegnen. Achten Sie darauf und prägen Sie sich die jeweilige Form gut ein, damit Sie stets die richtigen Getränke in das zugehörige Glas einschenken.



Für diverse Spezialgetränke gibt es besondere Gläserarten. Einige davon zeigen wir Ihnen auf Seite 133–134.

## 1.2 Über den richtigen Umgang mit Gläsern

Gläser sind zerbrechliche Gebilde, die vor jedem Gebrauch überprüft werden müssen. Nach dem Spülen bzw. vor dem nächsten Einsatz werden alle Gläser nachpoliert. Dabei ist auf mögliche Schäden zu achten. Gesprungene oder auf sonstige Art beschädigte Gläser werden sofort aussortiert. Gläser mit Restschmutz gehen zurück in die Gläserspüle.

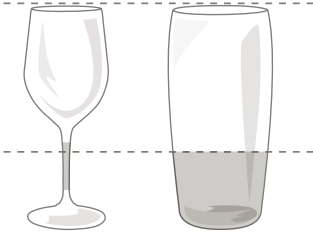


## » Regeln für den korrekten Umgang mit Gläsern im Service



1

Gläser werden **niemals** in der bloßen Hand getragen. Nicht nur beim Auftragen, auch beim Abservieren gehören sie aufs Tablett.



2

Kelchgläser werden am Stiel und nicht am Kelch angefasst. Becherförmige Gläser, wie Longdrink-Gläser, fasst man im unteren Drittel an.



3

Greifen Sie beim Ausheben benutzter Gläser **NIEMALS** oben an den Glasrand (= Trinkrand) und keinesfalls mit den Fingern ins Glas. Das ist ein absolutes K.O.-Kriterium für die Tauglichkeit im Service.



4

**Ausnahme**  
Beim Eindecken von Tischen dürfen, solange keine Gäste anwesend sind, Stielgläser mit der Tulpe nach unten zwischen den Fingern getragen werden.



## 2 Bereitstellungsarbeiten (Mise en Place)

Störungsfreie Serviceabläufe setzen voraus, dass alle Vorbereitungsarbeiten erledigt sind und die erforderlichen Hilfsmittel und Arbeitsgeräte bereit stehen. Eine allgemeine Festlegung ist nicht möglich, da jeder Service andere Anforderungen stellt.

### » **Das Office**

Das Office ist die „Werkstatt“ des Servicepersonals. Hier werden Vor- und Nacharbeiten erledigt, die nicht vor den Augen des Gastes gemacht werden (z.B. Nachpolieren von Geschirr und Gläsern, Reinigungsarbeiten, Kerzen erneuern, Servietten brechen etc.).

### » **Der Servicetisch**

Der Servicetisch ist praktisch der vorgeschobene Posten des Office im Gästebereich. Auf ihm werden die für die Veranstaltung benötigten Geräte und Menagen, die schnell erreichbar sein müssen, bereitgestellt. Er ist in drei Zonen unterteilt:

- Hintere Zone für zusätzlich benötigte Teller, Menagen etc.
- Mittlere Zone dient der Bereitlegung von Bestecken
- Vordere Zone bleibt frei für letzte Handgriffe vor dem Servieren

Im Restaurantbetrieb dienen häufig halbhohe, fest eingebaute Schränke als Servicestation. Sie bieten zusätzlich die Möglichkeit, alles im Service benötigte Material direkt in der Station, für den Gast uneinsehbar, aufzubewahren (z.B. Tischwäsche, Bestecke).

### » **Der Beistelltisch (Guéridon)**

Dieser in der Regel fahrbare Tisch tritt oftmals an Stelle des festen Servicetisches. Er dient als Arbeits- und Abstellfläche beim Arbeiten vor dem Gast und ist mit einer Tischdecke zu versehen. Hier legen Sie alle Gegenstände auf, die Sie möglicherweise während des Service benötigen. Je nach Veranstaltungsart kann die Bestückung variieren.

### 4.3 Kleine Besteckkunde

Spezielle Speisen erfordern spezielle Bestecke, sei es im Namen der Etikette, wie beispielsweise beim Kaviarverzehr, oder aus praktischen Gründen, wie beim Genuss eines Steaks. Nicht jeder Gastronomiebetrieb benötigt Spezialbestecke, aber die Grundbestecke müssen Sie kennen.

#### » Grundbestecke

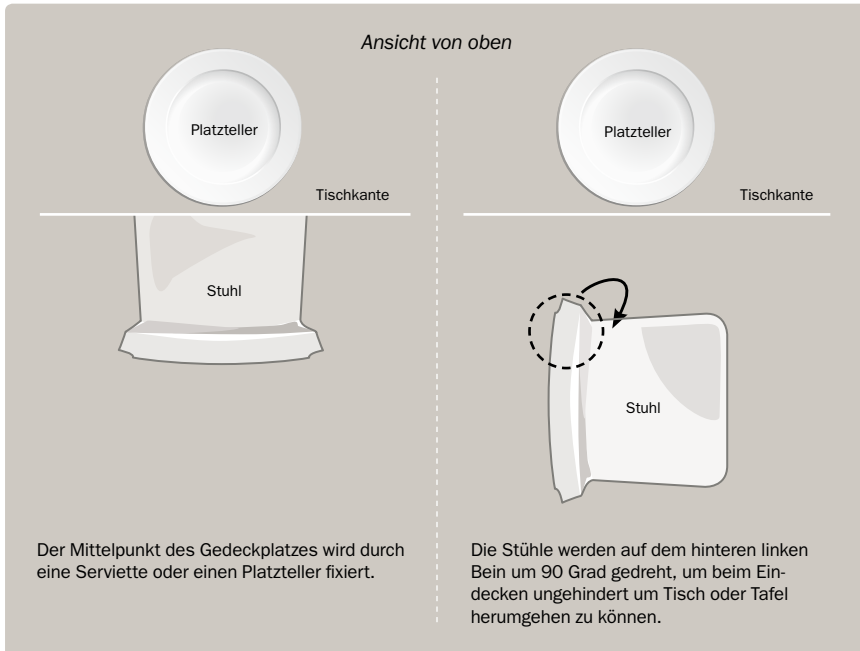


#### » Bestecke im Service:

- Besteckteile müssen sauber und frei von Wasserflecken sein (Besteck polieren!).
- Sie werden immer mit einem sauberen Tuch gehalten, NIE mit der bloßen Hand.
- Beim Eindecken hält man die Besteckteile mit einer Handserviette. Alternativ werden in einigen Betrieben weiße Handschuhe getragen.
- Sind Gäste zugegen, wird das Besteck immer auf einem Mitteleller getragen.

#### 4.4 Von den Besteckteilen zum fertigen Gedeck

Je nach Tagesmahlzeit (Frühstück, Mittagessen, Kaffee, Abendessen oder aus mehreren Gängen bestehenden Menüs) werden verschiedene Geschirr-, Gläser und Besteckteile eingedeckt. Die grundlegenden Arbeitsgänge sind jeweils gleich.



Bei Gedecken ohne Platzteller bildet die Serviette den Gedeckmittelpunkt. Achten Sie darauf, dass zwischen den beiden Richtbesteckteilen genug Platz für den Menüteller bleibt

Besteck- und Geschirrtteile, die rechts oder in der Mitte eingedeckt werden, werden in der linken Hand auf einer Handserviette getragen und mit der rechten Hand aufgelegt.

Besteck- oder Geschirrtteile, die links im Gedeck ihren Platz haben, werden entsprechend umgekehrt gehandhabt.

Dadurch steht man beim Eindecken stets vor dem Gedeck und hat eine bessere Übersicht. Die Bestecke werden von innen nach außen aufgedeckt.

## 5 Das Wichtigste über Servietten

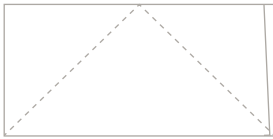
### 5.1 Mundservietten: häufige Serviettenformen

Sie werden, wie der Name schon sagt, vom Gast zum Mund geführt. Hygiene und Sauberkeit sind daher oberstes Gebot.

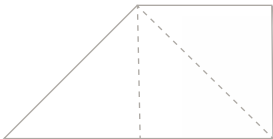
Stoffservietten werden nicht einfach so auf den Tisch gelegt, sondern in verschiedene Formen gebracht. In der Fachsprache heißt das „**Servietten brechen**“.

Kunstvolles Brechen der Mundservietten ist nur noch bei besonders festlichen Anlässen üblich. Es sollte mit Handschuhen durchgeführt werden. Meist werden die Servietten in einfache Formen gelegt.

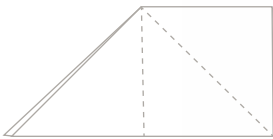
#### » Doppelter Tafelspitz



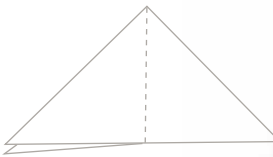
- 1 Serviette mit der linken Seite nach oben vor sich hinlegen und in der Mitte nach unten falten.



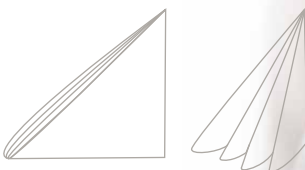
- 2 Die untere linke Ecke des oberen Blattes auf die rechte untere Ecke ziehen, so dass ein Dreieck entsteht.



- 3 Die rechte untere Ecke des Dreiecks nach links falten.

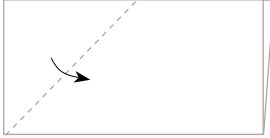


- 4 Ziehen Sie nun die rechte untere Ecke des oberen Blattes auf die linke untere Ecke.

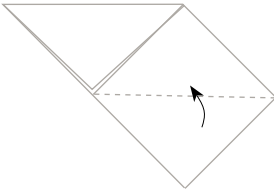


- 5 Die zweite rechte Ecke wird nach links gelegt und die so entstehende Außenkante fest angedrückt.



» **Bischofsmütze**

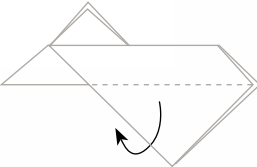
- 1 Die Serviette mit der linken Seite nach oben vor sich hinlegen und die Mitte nach oben falten. Die linke obere Ecke wird zur Mitte nach unten gefaltet.



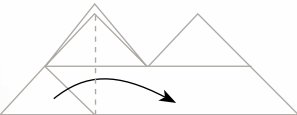
- 2 Die rechte untere Ecke zur Mitte nach oben falten, so entsteht eine Raute.



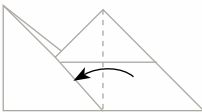
- 3 Die Serviette nun wenden, so dass die Dreiecke unten liegen. Die obere Hälfte nach unten falten. Dabei das rechte, hintere Dreieck nicht mitfalten, sondern nach oben herausziehen.



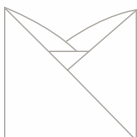
- 4 Das rechte, vordere Dreieck nach unten entfalten, nach hinten klappen und die Ecke unter das Dreieck legen.



- 5 Die Hälfte des linken Dreiecks nach rechts falten.



- 6 Die Hälfte des rechten Dreiecks nach links falten und dabei in die Tasche stecken.



- 7 Zum Aufstellen wird die Bischofsmütze leicht oval geformt, die geschlossene Kante steht zum Gast gerichtet.

## **Charlotte Buhl**

ist Mitinhaberin und Geschäftsführerin der BUHL Holding GmbH, die mit ihren Unternehmen auf Personallösungen und Dienstleistungen für Hotellerie & Gastronomie spezialisiert ist. Die Expertin ist davon überzeugt, dass guter Service möglich ist, selbst wenn nicht immer Berufsfachkräfte zur Verfügung stehen.

Gute Servicekräfte werden überall in der Gastronomie gerne eingestellt – und oft händeringend gesucht! Denn gelerntes Fachpersonal ist rar. Das Anliegen des Buches ist es, ungelerten Quereinsteigern elementares Servicewissen zu vermitteln. Schritt für Schritt lernt der Anfänger in komprimierter Form alles, was er braucht, um in kurzer Zeit im Service bestehen zu können.

Ein Grundlagenbuch für alle Quereinsteiger, die erfolgreich im gastronomischen Service durchstarten wollen. Auch branchenfremde Existenzgründer können aus dem „Basiswissen für den Service am Gast“ für ihren eigenen Betrieb großen Nutzen ziehen.

# **BUHL**

Personallösungen und Dienstleistungen  
für Hotellerie & Gastronomie  
[www.buhl-gruppe.de](http://www.buhl-gruppe.de)

**9,80 € (D)**

ISBN 978-3-00-052036-5



9 783000 520365