



Fit in 59 Sekunden

Der internationale Gast in Ihrem Haus

59s

INT



- **Feilen Sie an Ihren Leistungen.** Bieten Sie Speisen und Getränke an, die Ihr internationaler Gast erwartet, sich wünscht oder die ihn sogar überraschen. Häufig bevorzugt der internationale Gast ein traditionelles und regionales Angebot. Lernen Sie die landestypischen Essgepflogenheiten des Gastes kennen (Essenszeiten, Stellenwert der Mahlzeit, Zubereitungsart und Tischmanieren). Berücksichtigen Sie auch sein Preisgefühl: Viele Nationen sind Preisaktionen gewohnt und reagieren auf versteckte Kosten sowie Touristenpreise negativ. Besonders im Ausland ist die Atmosphäre ein Grund für die Wahl eines Restaurants: Häuser mit Tradition und Geschichte, mit der persönlichen Note sowie einem Erlebnischarakter überzeugen viele internationale Gäste. Benötigt der Gast eine besondere Ausstattung? Stellen Sie sich darauf ein.
- **Kommunizieren Sie mit Ihrem internationalen Gast.** Ob auf Ihrer Internetseite, bei Ihrer Beschilderung oder bei der persönlichen Kommunikation: Mit der englischen Sprache werden Sie mit vielen Ihrer internationalen Gäste kommunizieren und Sie von Ihren Leistungen überzeugen können. Ein paar Worte bzw. Phrasen in der Muttersprache zeigen dem Gast, dass er willkommen ist. Besonders eine mehrsprachige Menükarte ist ein Muss für Sie als Gastronom.
- **Gehen Sie auf Ihren internationalen Gast ein.** Ihre Aufmerksamkeit ist durchgehend gefordert. Gehen Sie auf die kulturellen Gepflogenheiten ein und beachten Sie die landestypischen Verhaltens- und Kommunikationsregeln. Beispielsweise variiert die Höhe des Trinkgeldes in den verschiedenen Kulturen. Sprechen Sie Empfehlungen aus: Besonders im Ausland ist man dankbar für einen persönlichen Tipp. Beschwerden von einem internationalen Gast beinhalten besondere Herausforderungen. Bereiten Sie sich auf den Umgang mit dem Gast vor - Übung macht den Meister.
- **Akzeptieren Sie Kreditkarten.** Kreditkartenakzeptanz wird von vielen internationalen Gästen erwartet. Auch Mobile-Payment (Zahlung mit dem Handy) nimmt in anderen Ländern mehr und mehr zu.
- **Bieten Sie kostenfreies WLAN an.** Kostenfreies und gut-funktionierendes WLAN ist für internationale Gäste ein Muss, auch in einem Restaurant und Café.
- **Machen Sie den internationalen Gast zur Teamaufgabe.** Internationale Servicequalität kann nur dann geboten werden, wenn das gesamte Team bereit ist, sich auf den internationalen Gast einzustellen.