

# Wir fesseln mit Lebensfreude

Gastronomie und Dienstleistung im Wandel



**Gastro  
Training  
3.0**

# „WIR BEDIENEN NICHT 500 GÄSTE, SONDERN 500 MAL EINEN GAST“

Klaus Schöning

*In unserem eintägigen Training schulen wir die Teilnehmer\*innen nach den veränderten Bedürfnissen der Gäste. Dabei eignen sich die Teilnehmer\*innen neue Kommunikationswege an und trainieren die eigene Körpersprache. Gemeinsam lernen wir, Gästen auf Augenhöhe zu begegnen und jeden ihrer Besuche zu einem einzigartigen Erlebnis zu machen.*

## Dienstleistungen

- // Reflektierte Wertschätzung und Wahrnehmung des Menschen – unserer Gäste.
- // Gib das zurück, was du dir selbst als Gast wünschst.
- // Du entscheidest maßgeblich, was der Gast über dich und den Betrieb denkt.
- // Erarbeite auffallend erkennbare Sympathie.
- // Überzeuge mit authentischem Auftreten.



**MEHR UMSATZ UND  
ZUSATZVERKÄUFE  
DURCH EMPHATIE**



- // Jung
- // Modern
- // Offen
- // Authentisch
- // Sympathisch
- // Hilfsbereit
- // Interessiert
- // Individuell

**Überrasche Gäste mit Lebensfreude  
Hab Spaß an deiner Arbeit  
Erfahre und gebe Wertschätzung  
Erhöhe die Zufriedenheit deiner Gäste  
Gib zurück, was du selbst erwartest**



# ZUKUNFT TANKEN. NEU DENKEN. MACHEN!

*Corona hat nicht nur unseren Alltag, sondern auch die gastronomische Welt völlig auf den Kopf gestellt. Jetzt gilt es umzudenken und nicht länger abzuwarten. Und wir müssen uns grundlegende Fragen stellen: Warum kommen Gäste eigentlich wirklich zu uns? Was wünschen sich Gäste, wenn sie uns besuchen?*

## **Die neue Welt der Gastronomie**

- // Menschen mit Lebensfreude und Ausstrahlung fesseln
- // Der Umgang mit den Menschen steht an erster Stelle – nicht das fachliche Können
- // Wertschätzung gegenüber Menschen, Lebensmittel und Materialien zeigen – kombiniert mit fachlichem Wissen
- // Kommunikation mit Gästen durch Augenkontakt und Körpersprache
- // Gäste stets neu überraschen



**WISSEN IST MACHT,  
ABER BEGEISTERUNG  
BEWEGT.**

## **Die Wünsche unserer Gäste**

- // Auszeit
- // Genuss
- // Lebensqualität
- // Unbeschwertheit
- // Erholung
- // Lebensfreude
- // Zugehörigkeit



## DIE BEWEGGRÜNDE UNSERER GÄSTE

Die Gründe, weshalb Menschen gastronomische Betriebe aufsuchen, sind mittlerweile so individuell und vielfältig wie die Betriebe selbst. Deshalb haben wir diese Gründe erforscht und dazu unsere Gäste selbst befragt.

### Deshalb gehen unsere Gäste aus:

- // Um Neues zu erleben
- // Um sich selbst zu verwöhnen
- // Um den Alltag hinter sich zu lassen
- // Um sich zu belohnen
- // Um neue Menschen kennenzulernen
- // Um das eigene Ansehen zu steigern
- // Um Stress und Sorgen zu vergessen
- // Um sich von der Masse abzuheben
- // Um Spaß zu haben
- // Um andere zu beeindrucken
- // Um die eigene Persönlichkeit auszudrücken



### Unsere Ziele

*Neue Sichtweisen auf die eigenen Gäste entwickeln*

*Neue Imagebildung für den Betrieb*

*Hilfestellung für neue Mitarbeitende*

*Erlernen von leichterem Umgang mit Gästen*

*Verbesserung des Arbeitsklimas*

Der Mittelpunkt eines jeden gastronomischen Betriebs sind die Gäste. Und deren Ansprüche verändern sich – und wir uns mit ihnen.

Um die neuen Bedürfnisse unserer Gäste zu erfüllen, braucht es kein „top“ ausgebildetes Personal, sondern Mitarbeitende, die bereit für Veränderungen sind. Unpersönliche Kommunikation und gespielte Freundlichkeit sind hier fehl am Platz. Stattdessen setzen wir auf authentische Körpersprache, Wertschätzung und individuelle Verbindungen zu den Gästen.

Wir trainieren kein fachliches gastronomisches Können, sondern den richtigen Umgang mit Gästen. Wir wollen die Gäste mit Lebensfreude erreichen, begeistern und binden. Ehrliche Freundlichkeit öffnet viele Türen und kann auch schwierige Situationen zum Guten wenden. Interesse und Authentizität geben Gästen das Gefühl, willkommen und wertgeschätzt zu sein. Und so werden Gäste zu Stammgästen, die mehr zurückgeben als nur ein höheres Trinkgeld.

### Referenzen

Brauerei Dinkelacker | Weihnachtsmarkt Stuttgart und Esslingen | Sonja Merz Gastronomie | Jägermeisterbar | Cannstatter Wasen | Jazzclub Bix | Jazz Open | Club Schräglage | Feel italy by woodys | Club People | Kostbar | Club Kowalski | Kolpingwerk Stuttgart | Mash Bosch Areal | Schatzibar Cannstatter Wasen | KFG Karlsruhe Stadt | Biergarten am Schlossgarten | Brauerei Hofbräu, Stuttgart | Hausbrauerei HBX, Hannover | Better Taste Catering | Historisches Volksfest, Stuttgart | Schmücker Catering



### Klaus Schöning

ist mit über 40-jähriger Berufserfahrung Gastronom aus Leidenschaft. Mit seinem tiefen Fachwissen wird er als Ideen- und Ratgeber in der Gastronomie gesucht und sehr geschätzt. Er „packt“ dort an, wo andere verzagen.

Sein Credo:

Herausforderungen annehmen und nach Lösungen suchen; es finden sich immer Wege zum Erfolg, man muss diese nur finden und gemeinsam begehen!



# Schöning

Gastronomie-Beratung  
& Coaching mit System



**Klaus Schöning | Gastronomie-Beratung & Coaching mit Erfolg**

Neue Weinsteige 3 | 70180 Stuttgart | 0172 6259995 | [www.schoening-gastronomie.de](http://www.schoening-gastronomie.de) | [kontakt@schoening-gastronomie.de](mailto:kontakt@schoening-gastronomie.de)