



BETRIEBE NEU DENKEN

Das Praxis-Workbook

10 Praxis-Impulse für bessere Führung,
mehr Umsatz und einen stärkeren Betrieb

Persönliche Begrüßung

Nicht jeder Betrieb braucht neue Gäste. Nicht jeder Betrieb braucht mehr Werbung. Und nicht jeder Betrieb leidet an den gleichen Problemen.

Oft sind die größten Potenziale bereits vorhanden – sie werden nur nicht erkannt oder konsequent genutzt.

Seit über 30 Jahren begleite ich Unternehmen aus Gastronomie, Hotellerie und Dienstleistung. Ich durfte Restaurants führen, Hotels managen, internationale Kreuzfahrtschiffe verantworten, große Teams entwickeln und später als Bereichsleiter sowie Key Account Manager hunderte Betriebe kennenlernen.

Dabei habe ich eines immer wieder festgestellt: Erfolg beginnt nicht mit einer neuen Idee. Erfolg beginnt mit einer neuen Sichtweise.

Genau deshalb habe ich dieses Praxis-Workbook entwickelt. Es hilft dir, deinen Betrieb systematisch zu hinterfragen, vorhandene Potenziale sichtbar zu machen und daraus konkrete Veränderungen abzuleiten.

Arbeite ehrlich mit den Fragen und Aufgaben. Es geht nicht darum, möglichst viel Wissen zu sammeln, sondern darum, die richtigen Hebel für deinen Betrieb zu erkennen, Prioritäten zu setzen und ins Handeln zu kommen.

Ich wünsche dir viele neue Erkenntnisse und vor allem viel Freude beim Umsetzen.

Christian Strohhofer

www.betriebe-neu-denken.at

So arbeitest du mit diesem Workbook

Dieses Praxis-Workbook ist kein Buch zum bloßen Durchlesen. Es ist ein Arbeitsinstrument für Unternehmer und Führungskräfte.

Jedes Kapitel besteht aus:

-  **Praxis-Impuls** – ein Denkanstoß für deinen Betriebsalltag
-  **Praxisbeispiel** – eine echte Geschichte aus der Gastronomie
-  **Reflexionsfragen** – für deine persönliche Analyse
-  **Sofortmaßnahme** – eine konkrete Umsetzungsaufgabe
-  **Notizbereich** – Platz für deine Gedanken

Je ehrlicher du deinen Betrieb bewertest, desto klarer werden deine tatsächlichen Verbesserungspotenziale.

Nimm dir für jedes Kapitel etwa 15 bis 20 Minuten Zeit. Das Ziel ist nicht Perfektion. Das Ziel ist Veränderung.

Inhaltsverzeichnis

Erfolg beginnt im Kopf	3
Der Gast entscheidet emotional	10
Mitarbeiter sind dein wichtigster Erfolgsfaktor	17
Mehr Umsatz – ohne mehr Gäste	24
Beschwerden als Chance nutzen	31
Führung beginnt bei dir selbst	37
Prozesse schaffen Freiräume	43
Begeisterte Gäste empfehlen weiter	50
Die Kraft kleiner Veränderungen	57
Dein persönlicher 30-Tage-Erfolgsplan	65

01

MODUL



MODUL 1

Erfolg beginnt im Kopf

„Der größte Unterschied zwischen erfolgreichen und durchschnittlichen Unternehmen liegt selten im Produkt – sondern in der Denkweise der Menschen, die täglich Entscheidungen treffen.“

Warum dieses Kapitel wichtig ist

Viele Unternehmer suchen die Ursache für ausbleibenden Erfolg zuerst im Markt, in der Konkurrenz oder bei den steigenden Kosten. Das ist verständlich, denn diese Faktoren sind sichtbar und leicht zu benennen.

Doch die entscheidende Frage lautet:

Welche Möglichkeiten übersehe ich gerade?

Genau hier beginnt „Betriebe neu denken“: ehrlich hinschauen, die richtigen Fragen stellen und daraus konkrete Entscheidungen ableiten.

In den vergangenen Jahrzehnten durfte ich Unternehmen unterschiedlichster Größen begleiten – vom familiengeführten Hotel über Restaurants und Gemeinschaftsverpflegung bis hin zu internationalen Konzernen. Immer wieder habe ich erlebt, dass Betriebe mit ähnlichen Voraussetzungen völlig unterschiedliche Ergebnisse erzielen.

Der Unterschied lag selten im Budget oder in der Ausstattung.

Der Unterschied lag fast immer in der Haltung der Führung.

Erfolgreiche Unternehmer fragen nicht zuerst:

"Warum funktioniert das nicht?"

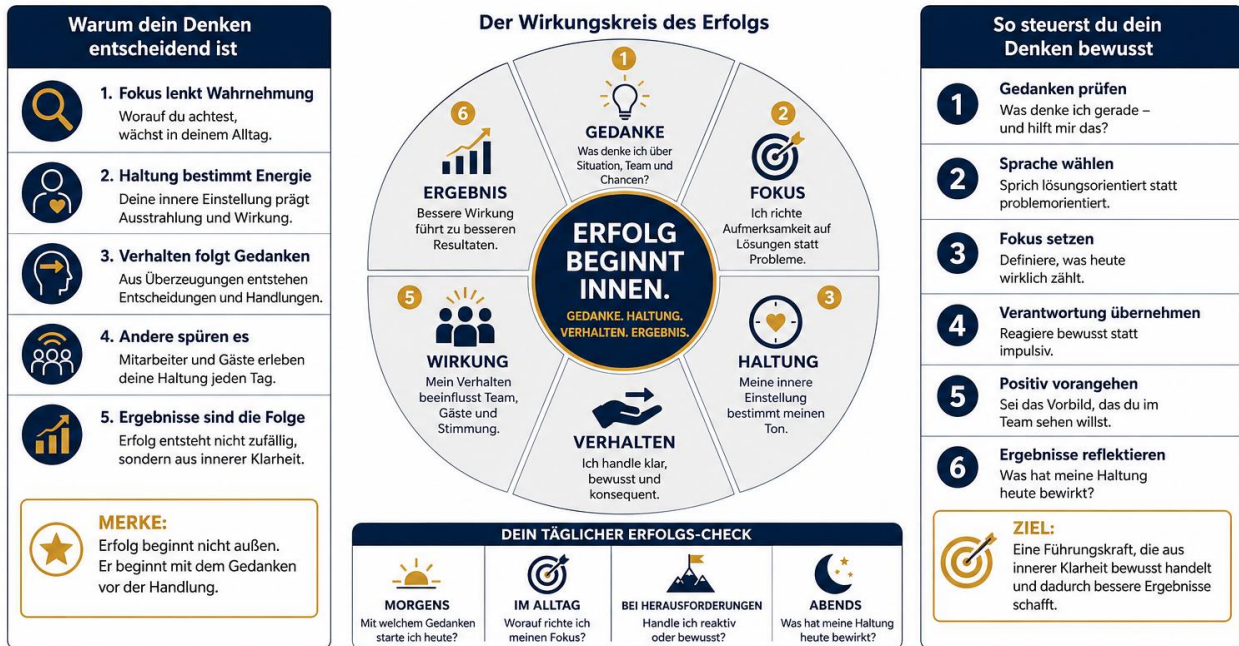
Sie fragen:

"Was können wir verändern?"

Diese scheinbar kleine Veränderung im Denken verändert oft den gesamten Betrieb.

Modul 1: Erfolg beginnt im Kopf.

Deine Gedanken prägen deine Haltung, dein Verhalten und am Ende deine Ergebnisse.



“ Was du denkst, bestimmt, **wie du führst** – und wie du führst, bestimmt, **was du erreichst**. ”

💡 PRAXIS-IMPULS

Es gibt zwei Arten, einen Betrieb zu führen.

Die erste konzentriert sich ständig auf Probleme.

Zu wenig Personal.

Zu wenig Zeit.

Zu wenig Umsatz.

Zu viele Beschwerden.

Zu hohe Kosten.

Die zweite konzentriert sich auf Lösungen.

Wo liegen unsere Chancen?

Was funktioniert bereits gut?

Welche Stärken nutzen wir noch nicht?

Welche kleine Veränderung hätte große Wirkung?

Beide Unternehmer erleben denselben Markt.

Aber sie sehen ihn völlig unterschiedlich.

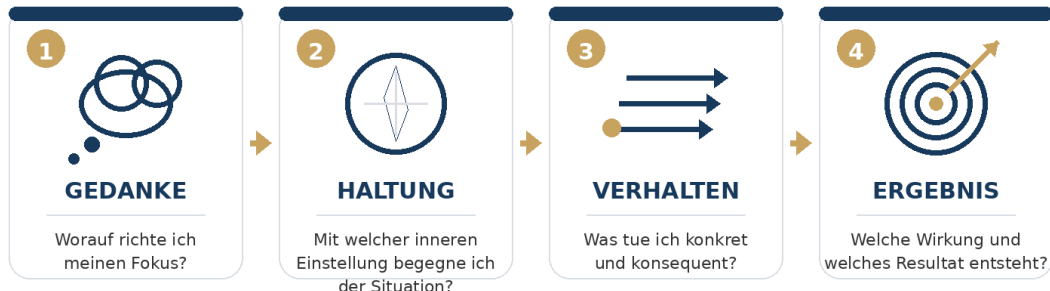
Und genau deshalb entwickeln sich ihre Unternehmen unterschiedlich.



PRAXISBEISPIEL

ERFOLG BEGINNT IM KOPF

Was du denkst, prägt deine Haltung – und damit, was du erreichst.



Veränderung beginnt nicht beim Ergebnis, sondern bei dem Gedanken davor.

Vor einiger Zeit sprach ich mit einem Gastronom, der überzeugt war, dass sein größtes Problem der Rückgang der Gäste sei.

Während unseres Gesprächs stellte sich jedoch heraus, dass viele Gäste regelmäßig Desserts, Kaffee oder Digestifs ablehnten. Niemand im Service sprach Empfehlungen aus. Zusätzliche Verkäufe fanden kaum statt.

Das eigentliche Problem waren also nicht ausschließlich fehlende Gäste.

Es wurde vorhandenes Umsatzpotenzial nicht genutzt.

Bereits wenige Wochen nach gezielten Veränderungen im Serviceverhalten stieg der durchschnittliche Bon spürbar – ganz ohne zusätzliche Gäste.

Dieses Beispiel zeigt:

Nicht jede Herausforderung braucht eine große Investition.

Oft reicht eine neue Sichtweise.

? ERKENNEN

Nimm dir bewusst Zeit für diese Fragen. Schreibe deine Gedanken auf – nicht für mich, sondern für dich.

Nimm dir bewusst Zeit für diese Fragen.

Schreibe deine Gedanken auf.

Nicht für mich.

Sondern für dich.

Wo suche ich momentan die Ursachen für meine größten Herausforderungen?

Welche Chancen übersehe ich möglicherweise?

Welche Entscheidung schiebe ich seit Wochen oder Monaten vor mir her?

Was würde sich verändern, wenn ich diese Entscheidung heute treffen würde?

🕒 Die 5-Minuten-Übung

Schreibe drei Dinge auf, die in deinem Unternehmen bereits sehr gut funktionieren.

Nun notiere drei Bereiche, die du innerhalb der nächsten vier Wochen verbessern möchtest.

Jetzt stelle dir eine letzte Frage:

Welcher dieser Punkte hat aktuell die größte Wirkung auf Menschen, Ergebnis oder Ablauf – und verdient deshalb Priorität?

Markiere ihn.

Das wird deine erste bewusste BND-Entscheidung: ein klarer Schwerpunkt statt zehn paralleler Baustellen.



UMSETZEN · PRAXISTEST

Führe heute noch einen kurzen BND-Praxistest mit deinem Team durch – oder, wenn du alleine arbeitest, für dich selbst.

Frage nicht:

„Was läuft schlecht?“

Frage stattdessen:

„Was können wir morgen ein kleines Stück besser machen als heute?“

Du wirst überrascht sein, wie unterschiedlich die Antworten ausfallen.



KERNGEDANKE

Erfolg beginnt nicht mit einer neuen Strategie.

Er beginnt mit der Bereitschaft, den eigenen Betrieb immer wieder mit neuen Augen zu betrachten.

Wer bereit ist, seine Sichtweise zu verändern, erkennt Möglichkeiten, die vorher unsichtbar waren.

Und genau dort beginnt nachhaltige Entwicklung.



MERKSATZ

Erfolg beginnt nicht mit einer neuen Strategie. Er beginnt mit der Bereitschaft, den eigenen Betrieb immer wieder mit neuen Augen zu betrachten. Wer bereit ist, seine Sichtweise zu verändern, erkennt Möglichkeiten, die vorher unsichtbar waren. Und genau dort beginnt nachhaltige Entwicklung.

Meine persönlichen Notizen

02

MODUL



MODUL 2

Der Gast entscheidet emotional

„Menschen vergessen vielleicht, was sie gegessen haben. Aber sie vergessen nur selten, wie sie sich bei dir gefühlt haben.“

Warum dieses Kapitel wichtig ist

Viele Unternehmer investieren Jahr für Jahr in neue Speisekarten, moderne Einrichtungen oder technische Ausstattung. Das ist wichtig und kann den Betrieb weiterentwickeln. Dennoch entscheidet häufig etwas ganz anderes darüber, ob ein Gast wiederkommt oder zur Konkurrenz wechselt.

Es ist das Gefühl, das ein Besuch hinterlässt.

Ein Gast bewertet einen Restaurant- oder Hotelbesuch nicht ausschließlich nach dem Essen oder dem Preis. Er bewertet das gesamte Erlebnis. Bereits die Begrüßung, der erste Blickkontakt, die Freundlichkeit des Teams und die Atmosphäre prägen den Eindruck – oft innerhalb weniger Sekunden.

Ein herzliches Lächeln, ehrliches Interesse und das Gefühl, willkommen zu sein, bleiben meist länger in Erinnerung als das perfekte Steak oder das schön angerichtete Dessert.

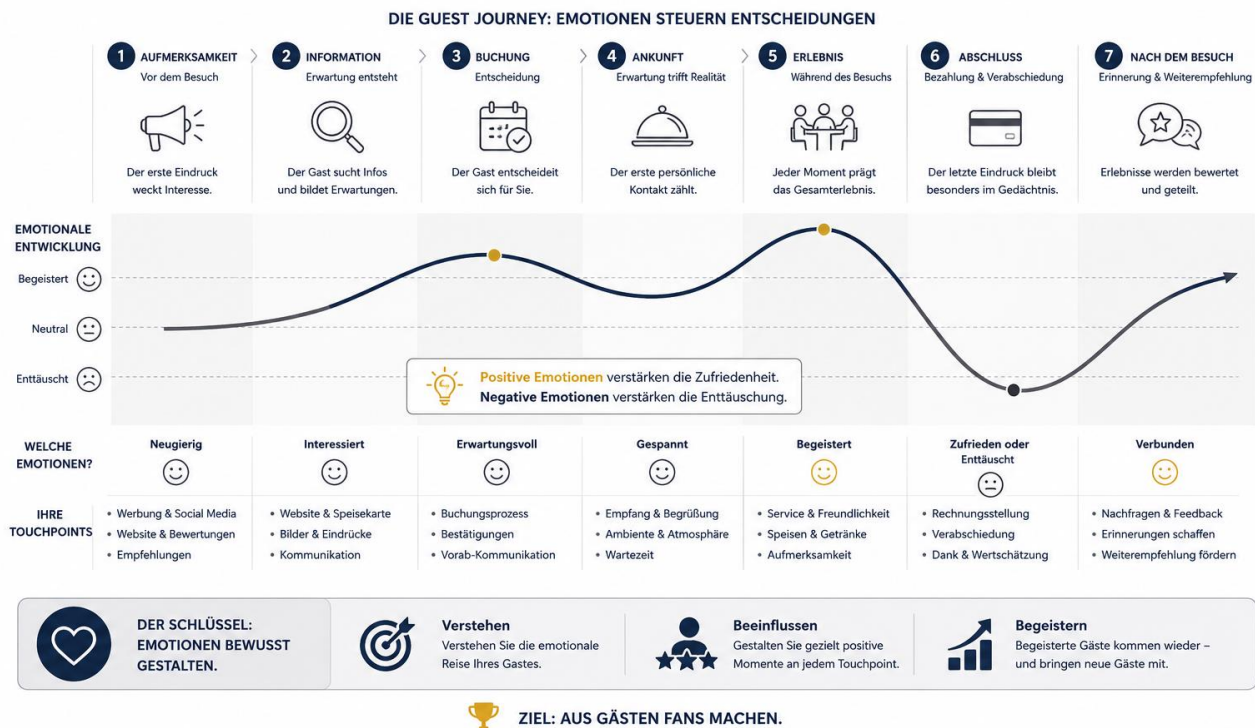
Deshalb ist Gastfreundschaft keine einzelne Aufgabe.

Sie ist eine Haltung.

Unternehmen, die das verstanden haben, gewinnen nicht nur zufriedene Gäste, sondern Stammgäste, Weiterempfehlungen und positive Bewertungen.

MODUL 2 | DER GAST ENTSCHEIDET EMOTIONAL

Jeder Kontakt ist ein Moment der Entscheidung – so entsteht Gästezufriedenheit und Umsatz.



💡 PRAXIS-IMPULS

Stell dir vor, du betrittst selbst einen Betrieb.

Niemand schaut auf.

Niemand begrüßt dich.

Du wartest mehrere Minuten und hast das Gefühl, eher zu stören als willkommen zu sein.

Noch bevor du etwas bestellt hast, entsteht bereits ein negatives Gefühl.

Nun stell dir das Gegenteil vor.

Du wirst freundlich begrüßt.

Jemand lächelt dich an.

Man nimmt sich Zeit für ein paar persönliche Worte.

Plötzlich fühlst du dich wohl.

Obwohl beide Betriebe vielleicht dieselbe Speisekarte anbieten, wird dein Gesamteindruck völlig unterschiedlich sein.

Genau deshalb beginnt Service lange bevor der erste Teller den Tisch erreicht.

Jeder Kontakt mit dem Gast ist ein Moment, der Vertrauen aufbauen oder zerstören kann.



PRAXISBEISPIEL

MODUL 2

DER GAST ENTSCHEIDET EMOTIONAL

Menschen kaufen nicht nur mit dem Kopf – sie reagieren zuerst auf Gefühl, Atmosphäre und Sicherheit.



Emotion ist oft der erste Kaufgrund – Rationalität liefert meist nur die Begründung danach.

Ich durfte im Laufe meiner beruflichen Laufbahn viele erfolgreiche Betriebe kennenlernen.

Dabei ist mir eines besonders aufgefallen.

Die erfolgreichsten Unternehmen zeichneten sich selten durch den größten Luxus aus. Sie zeichneten sich durch Menschen aus, die echte Gastfreundschaft lebten.

Ein Mitarbeiter bemerkte beispielsweise, dass ein Stammgast ungewöhnlich ruhig war. Anstatt die Bestellung einfach aufzunehmen, fragte er aufmerksam, ob alles in Ordnung sei. Der Gast erzählte, dass er an diesem Tag einen persönlichen Verlust erlebt hatte.

Das Team reagierte mit viel Feingefühl, ohne aufdringlich zu sein.

Beim Verabschieden bedankte sich der Gast für die Menschlichkeit und sagte:

"Heute war nicht das Essen das Wichtigste. Heute war es das Gefühl, willkommen zu sein."

Dieser Gast kam nicht nur wieder.

Er empfahl den Betrieb auch mehrfach weiter.

Genau solche Momente lassen sich weder mit Werbung noch mit Rabatten kaufen.

? ERKENNEN

Nimm dir bewusst Zeit für diese Fragen. Schreibe deine Gedanken auf – nicht für mich, sondern für dich.

Nimm dir einige Minuten Zeit und beantworte die folgenden Fragen ehrlich.

Wie fühlt sich ein Gast in den ersten 60 Sekunden nach dem Betreten meines Betriebes?

Welche drei Begriffe sollen Gäste nach ihrem Besuch mit meinem Unternehmen verbinden?

Was erleben Gäste bei uns besonders positiv?

Welche kleinen Details könnten das Gästelerlebnis noch verbessern?

🕒 ENTSCHEIDEN • 10-MINUTEN

Versetze dich in die Rolle eines Gastes.

Gehe den gesamten Weg einmal bewusst durch.

Wie wirkt der Eingangsbereich?

Wie freundlich erfolgt die Begrüßung?

Wie lange wartet der Gast?

Wie aufmerksam arbeitet das Team?

Wie erfolgt die Verabschiedung?

Notiere mindestens drei Punkte, die du bereits heute verbessern könntest.

 UMSETZEN · PRAXISTEST

Teste heute eine einzige, klar beobachtbare Veränderung: Jeder Gast wird bewusst mit Blickkontakt, freundlicher Ansprache und echter Aufmerksamkeit begrüßt.

Keine komplizierte Verkaufsstrategie.

Keine neue Technik.

Nur echte Aufmerksamkeit.

Beobachte anschließend, wie Gäste darauf reagieren.

Oft sind es genau diese kleinen Veränderungen, die den größten Unterschied machen.

 KERNGEDANKE

Gäste kaufen nicht nur Produkte.

Sie kaufen Erinnerungen.

Sie kaufen Aufmerksamkeit.

Sie kaufen Vertrauen.

Und vor allem kaufen sie das gute Gefühl, willkommen zu sein.

Wer dieses Gefühl jeden Tag bewusst schafft, muss deutlich weniger Energie in die Gewinnung neuer Gäste investieren.

Denn begeisterte Gäste kommen gerne wieder – und bringen oft andere Menschen mit.

 MERKSATZ

Nicht der beste Betrieb gewinnt. Sondern der Betrieb, bei dem sich Gäste am wohlsten fühlen.

Meine persönlichen Notizen

03

MODUL



MODUL 3

Mitarbeiter sind dein wichtigster Erfolgsfaktor

„Ein Unternehmen wächst niemals schneller als die Menschen, die jeden Tag darin arbeiten.“

Warum dieses Kapitel wichtig ist

Viele Unternehmer investieren viel Zeit in Marketing, neue Produkte oder technische Lösungen. Gleichzeitig wird oft unterschätzt, welchen Einfluss die eigenen Mitarbeiter auf den langfristigen Unternehmenserfolg haben.

Jeder Gast erlebt deinen Betrieb durch die Menschen, die dort arbeiten.

Sie begrüßen den Gast. Sie beantworten Fragen. Sie lösen Probleme.

Sie verkaufen Zusatzangebote. Sie bearbeiten Beschwerden.

Sie entscheiden mit ihrem Verhalten jeden Tag darüber, ob aus einem Gast ein Stammgast wird.

Deshalb sind Mitarbeiter nicht einfach ein Kostenfaktor.

Sie sind der wichtigste Erfolgsfaktor eines Unternehmens.

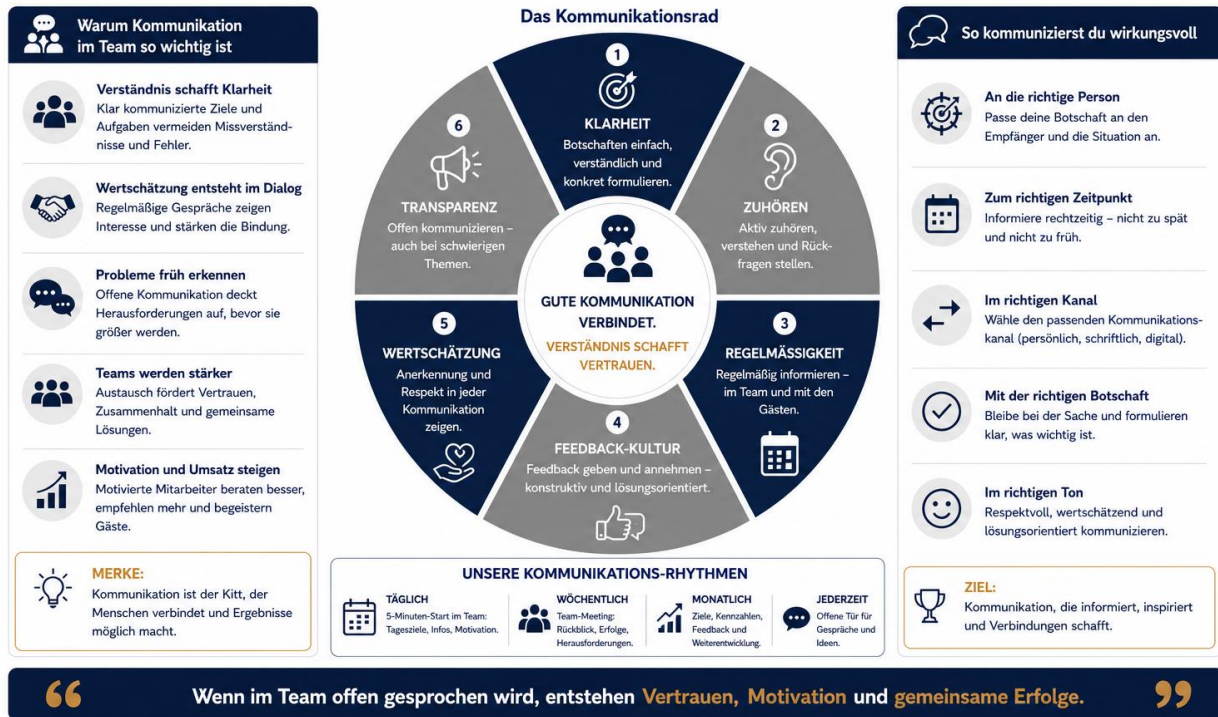
Natürlich kann nicht jeder Tag perfekt sein. Stress, Personalmangel oder hohe Auslastung gehören in vielen Betrieben zum Alltag. Gerade dann zeigt sich jedoch, wie stark ein Team wirklich ist.

Wer seine Mitarbeiter ernst nimmt, ihnen zuhört und sie in Entscheidungen einbindet, schafft eine Arbeitsatmosphäre, in der Menschen gerne Verantwortung übernehmen.

Und genau das spüren auch die Gäste.

Modul 3: Kommunikation, die Mitarbeiter verbindet.

Klare Worte, aktives Zuhören und regelmäßiges Feedback schaffen Vertrauen, Motivation und starke Teams.



💡 PRAXIS-IMPULS

Viele Führungskräfte stellen sich regelmäßig die Frage:

"Wie motiviere ich mein Team?"

Die bessere Frage lautet:

"Was nimmt meinem Team die Motivation?"

Die meisten Menschen beginnen ihre Arbeit mit Engagement. Sie möchten gute Leistungen erbringen.

Sie möchten dazugehören.

Sie möchten einen Beitrag leisten.

Doch Motivation verschwindet oft nicht über Nacht.

Sie geht Schritt für Schritt verloren.

Wenn Ideen nie gehört werden.

Wenn Lob ausbleibt.

Wenn Fehler nur kritisiert werden.

Wenn Versprechen nicht eingehalten werden.

Wenn niemand Danke sagt.

Motivation entsteht selten durch Geld allein.

Sie entsteht vor allem durch Wertschätzung, Vertrauen und das Gefühl, gemeinsam etwas zu erreichen.



PRAXISBEISPIEL

MODUL 3

MITARBEITER SIND DEIN WICHTIGSTER ERFOLGSFAKTOR

Starke Teams schaffen bessere Erlebnisse für Gäste – und bessere Ergebnisse für das Unternehmen.



Menschen bleiben dort, wo sie sich respektiert, gehört und wertgeschätzt fühlen.

Während meiner beruflichen Laufbahn durfte ich Teams unterschiedlichster Größe führen und begleiten. Dabei habe ich immer wieder erlebt, dass kleine Veränderungen im Führungsverhalten eine große Wirkung entfalten können.

In einem Betrieb fiel mir auf, dass die Stimmung im Team zunehmend schlechter wurde. Die Arbeitsbelastung war hoch, Beschwerden häuften sich und die Motivation ließ spürbar nach.

Anstatt sofort neue Regeln einzuführen, führten wir kurze regelmäßige Teamgespräche ein.

Jeder Mitarbeiter durfte offen sagen:

Was läuft gut?

Wo brauchen wir Unterstützung?

Welche Idee könnte unseren Alltag verbessern?

Schon nach wenigen Wochen veränderte sich die Atmosphäre.

Nicht weil plötzlich weniger Arbeit vorhanden war.

Sondern weil die Mitarbeiter das Gefühl hatten, gehört zu werden und gemeinsam Lösungen zu entwickeln.

Oft sind es genau diese Gespräche, die den Unterschied machen.

? ERKENNEN

Nimm dir bewusst Zeit für diese Fragen. Schreibe deine Gedanken auf – nicht für mich, sondern für dich.

Nimm dir bewusst Zeit und beantworte die folgenden Fragen ehrlich.

Würden meine Mitarbeiter mich als gute Führungskraft beschreiben?

Wann habe ich einen Mitarbeiter zuletzt ehrlich gelobt?

Weiß mein Team, welche Ziele wir gemeinsam verfolgen?

Höre ich meinen Mitarbeitern wirklich zu – oder höre ich nur ihre Antworten?

Was kann ich ab morgen tun, damit mein Team lieber zur Arbeit kommt?

🕒 ENTSCHEIDEN • 15-MINUTEN

Denke an jeden einzelnen Mitarbeiter.

Schreibe hinter jeden Namen mindestens eine Stärke, die diese Person in dein Unternehmen einbringt.

Name: _____

Stärke:

Wiederhole diese Übung für dein gesamtes Team.

Du wirst feststellen, dass jeder Mensch einen besonderen Beitrag leistet.

Die Aufgabe einer Führungskraft besteht darin, diese Stärken sichtbar zu machen und weiterzuentwickeln.

 UMSETZEN · PRAXISTEST

Teste in den kommenden Tagen kurze Gespräche von fünf bis zehn Minuten mit deinen Mitarbeitern und beobachte, welche Themen wiederholt genannt werden.

Frage dabei nicht zuerst nach Fehlern oder Problemen.

Frage stattdessen:

Was macht dir an deiner Arbeit besonders Freude?

Was könnten wir gemeinsam verbessern?

Wobei kann ich dich besser unterstützen?

Diese wenigen Minuten können mehr bewirken als viele lange Besprechungen.

 KERNGEDANKE

Erfolgreiche Unternehmen entstehen nicht durch perfekte Prozesse allein.

Sie entstehen durch Menschen, die sich wertgeschätzt fühlen, Verantwortung übernehmen und gemeinsam an einem Ziel arbeiten.

Gute Führung bedeutet deshalb nicht, jede Entscheidung selbst zu treffen.

Gute Führung bedeutet, Menschen besser zu machen.

Wenn Mitarbeiter wachsen, wächst auch das Unternehmen.

 MERKSATZ

***Menschen bleiben eher dort, wo Führung, Fairness,
Arbeitsbedingungen und Wertschätzung zusammenpassen.***

Meine persönlichen Notizen

04

MODUL



MODUL 4

Mehr Umsatz – ohne mehr Gäste

„Der einfachste Weg zu mehr Umsatz ist nicht immer ein neuer Gast. Oft ist es ein besseres Erlebnis für den Gast, der bereits bei dir ist.“

Warum dieses Kapitel wichtig ist

Wenn Unternehmer über Wachstum sprechen, denken viele zuerst an mehr Werbung, größere Reichweite oder neue Gäste. Natürlich sind neue Kunden wichtig. Doch sie zu gewinnen kostet Zeit, Geld und Energie.

Dabei wird häufig ein entscheidender Punkt übersehen.

In fast jedem Betrieb steckt bereits heute ungenutztes Umsatzpotenzial.

Nicht weil Mitarbeiter schlecht arbeiten.

Sondern weil im hektischen Alltag viele Chancen ungenutzt bleiben.

Ein zusätzlicher Kaffee nach dem Dessert. Eine passende Weinempfehlung.

Ein attraktives Tagesangebot. Ein hochwertigeres Menü. Ein Dessert zum Teilen.

Oder einfach die Frage:

„Darf ich Ihnen noch etwas empfehlen?“

Mehr Umsatz entsteht nicht durch aufdringliches Verkaufen.

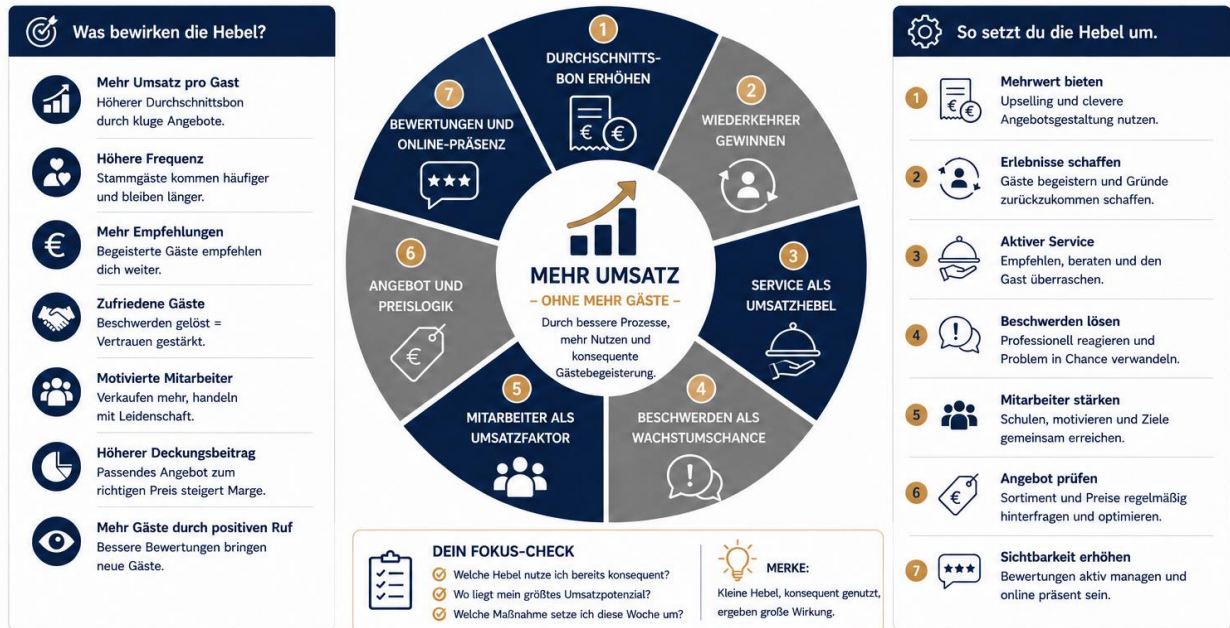
Er entsteht durch ehrliche Beratung und einen aufmerksamen Service.

Der Gast soll nie das Gefühl haben, dass ihm etwas verkauft wird.

Er soll das Gefühl haben, dass man sich um ihn kümmert.

Modul 4: Die 7 Umsatzhebel im Überblick.

Sieben Stellschrauben, die deinen Umsatz direkt beeinflussen – ohne mehr Gäste.



“ Umsatzwachstum entsteht nicht zufällig. Es entsteht durch **klare Entscheidungen** und **konsequentes Handeln**. ”

PRAXIS-IMPULS

Zusatzverkauf wird häufig missverstanden.

Viele verbinden ihn mit Verkaufsdruck.

Dabei bedeutet professioneller Verkauf etwas völlig anderes.

Er bedeutet, Wünsche zu erkennen, passende Empfehlungen auszusprechen und dem Gast die Entscheidung leichter zu machen.

Ein guter Service verkauft nicht.

Er empfiehlt.

Genau deshalb wirken Empfehlungen authentisch und angenehm.

Der Gast fühlt sich verstanden.

Der Mitarbeiter fühlt sich sicher.

Und der Betrieb steigert seinen Umsatz – ganz ohne zusätzliche Gäste.

Wer jeden Gast nur um wenige Euro mehr begeistert, erzielt über Wochen und Monate eine enorme wirtschaftliche Wirkung.



PRAXISBEISPIEL

MODUL 4

MEHR UMSATZ – OHNE MEHR GÄSTE

Umsatz beginnt am Tisch des Gastes – mit ehrlicher Beratung statt Verkaufsdruck.



Guter Zusatzverkauf fühlt sich wie Service an – niemals wie Druck.

Während meiner Zeit in der Gastronomie fiel mir immer wieder auf, dass zwei Mitarbeiter mit derselben Speisekarte völlig unterschiedliche Umsätze erzielten. Der Unterschied lag nicht im Talent.

Er lag im Verhalten.

Der erste Mitarbeiter nahm Bestellungen freundlich entgegen.

Der zweite Mitarbeiter stellte zusätzlich Fragen.

"Darf ich Ihnen unseren hausgemachten Aperitif empfehlen?"

"Zu diesem Gericht passt unser regionaler Weißwein hervorragend."

"Viele Gäste genießen danach noch unser Dessert – darf ich Ihnen dieses kurz vorstellen?"

Beide boten hervorragenden Service.

Doch der zweite Mitarbeiter verstand, dass Empfehlungen Teil guter Gastfreundschaft sind.

Am Ende des Monats war sein Durchschnittsbön deutlich höher.

Nicht weil er mehr Druck machte.

Sondern weil er mehr Orientierung gab.

? ERKENNEN

Nimm dir bewusst Zeit für diese Fragen. Schreibe deine Gedanken auf – nicht für mich, sondern für dich.

Nimm dir einige Minuten Zeit und beantworte die Fragen ehrlich.

Kennt jeder Mitarbeiter die umsatzstärksten Produkte unseres Betriebes?

Werden Zusatzempfehlungen aktiv ausgesprochen?

Welche Produkte verkaufen sich häufig gemeinsam?

Wo verschenken wir heute bereits Umsatz?

Welche kleine Veränderung könnte unseren Durchschnittsböhen erhöhen?

🕒 ENTSCHEIDEN • 15-MINUTEN

Nimm deine Speise- oder Getränkekarte zur Hand.

Markiere:

die drei umsatzstärksten Produkte

die drei ertragreichsten Produkte

die Produkte, die deutlich häufiger empfohlen werden könnten

Überlege anschließend für jedes Produkt einen kurzen Empfehlungssatz.

Zum Beispiel:

"Zu diesem Gericht passt hervorragend..."

"Darf ich Ihnen dazu noch..."

"Unsere Gäste bestellen dazu besonders gerne..."

Je einfacher diese Sätze sind, desto leichter können sie im Alltag angewendet werden.

☒ **UMSETZEN · PRAXISTEST**

Lege mit deinem Team einen einfachen 7-Tage-Praxistest fest.

Jeder Mitarbeiter spricht bei passenden Situationen mindestens eine ehrliche, konkrete Empfehlung aus.

Nicht mehr.

Nicht weniger.

Prüft anschließend gemeinsam die Wirkung:

Wie reagieren die Gäste?

Welche Empfehlungen funktionieren besonders gut?

Welche zusätzlichen Umsätze entstehen?

Schon nach wenigen Tagen werdet ihr erkennen, welches Potenzial in kleinen Veränderungen steckt.

 KERNGEDANKE

Mehr Umsatz beginnt nicht an der Eingangstür.

Er beginnt am Tisch des Gastes.

Wer aufmerksam zuhört, ehrlich berät und passende Empfehlungen ausspricht, schafft gleichzeitig mehr Umsatz und mehr Zufriedenheit.

Denn ein guter Zusatzverkauf verbessert das Gästerlebnis.

Er fühlt sich nicht wie Verkauf an.

Er fühlt sich wie guter Service an.

★ **MERKSATZ**

Mehr Umsatz entsteht nicht durch mehr Druck – sondern durch bessere Empfehlungen und echten Mehrwert für den Gast. Deine persönliche Umsatz-Challenge wähle eine einzige Maßnahme, die du bereits morgen umsetzen möchtest.

☐ **Jede Bestellung mit einer Empfehlung ergänzen.**

☐ **Dessert oder Kaffee aktiv anbieten.**

☐ **Passende Getränke zum Hauptgericht empfehlen.**

☐ **Das Tagesangebot bewusst präsentieren.**

☐ _____ **Lege heute fest, wann du den Erfolg dieser Maßnahme überprüfst. Mein Termin:**

Meine persönlichen Notizen

05

MODUL



MODUL 5

Beschwerden als Chance nutzen

„Ein unzufriedener Gast ist nicht dein größtes Problem. Das größte Problem ist ein unzufriedener Gast, der nie wiederkommt – und niemandem sagt, warum.“

Warum dieses Kapitel wichtig ist

Niemand freut sich über Beschwerden.

Sie kosten Zeit, bringen Emotionen mit sich und stellen Mitarbeiter sowie Führungskräfte oft vor unangenehme Situationen. Deshalb versuchen viele Betriebe, Beschwerden möglichst schnell abzuschließen.

Doch genau hier liegt ein großer Denkfehler.

Eine Beschwerde ist kein Angriff auf dein Unternehmen.

Sie ist eine Einladung, besser zu werden.

Jeder Gast, der sich die Zeit nimmt, dir seine Enttäuschung mitzuteilen, schenkt dir eine zweite Chance. Er sagt dir offen, was andere Gäste vielleicht nur denken – und anschließend nie wiederkommen.

Deshalb solltest du Beschwerden nicht als Störung betrachten.

Sie sind eine der wertvollsten Informationsquellen für deinen Betrieb.

Unternehmen, die professionell mit Reklamationen umgehen, gewinnen oft loyalere Stammgäste als Betriebe, bei denen nie ein Fehler passiert.

Modul 5: Beschwerde als Wachstumschance.

Jede Beschwerde ist ein Geschenk – wenn du richtig damit umgehst.

Der Beschwerde-Trichter: Vom Problem zur Loyalität



Warum Beschwerden so wertvoll sind:

- ✓ Sie zeigen dir, was du verbessern kannst.
- ✓ Du verhinderst negative Bewertungen.
- ✓ Du stärkst Vertrauen und Bindung.
- ✓ Du machst aus einem Problem einen Fan.



Ziel:



“ Beschwerden sind keine Störung – sie sind **deine Chance**, besser zu werden und **zu begeistern**. ”

💡 PRAXIS-IMPULS

Fehler passieren überall.

Auch in den besten Unternehmen.

Ein Gericht kommt zu spät.

Eine Bestellung wird verwechselt.

Ein Zimmer ist noch nicht fertig.

Ein Mitarbeiter reagiert gestresst.

Entscheidend ist nicht, ob ein Fehler passiert.

Entscheidend ist, wie schnell und professionell darauf reagiert wird.

Ein Gast erwartet keine Perfektion.

Er erwartet Ehrlichkeit.

Er erwartet Interesse.

Und er erwartet eine Lösung.

Wer Beschwerden ernst nimmt, zeigt dem Gast:

"Sie sind uns wichtig."

Genau dieses Gefühl entscheidet häufig darüber, ob aus einer negativen Erfahrung am Ende doch noch eine positive Erinnerung wird.

**PRAXISBEISPIEL**

Während meiner beruflichen Laufbahn habe ich viele Reklamationen erlebt.

Eine Situation ist mir besonders in Erinnerung geblieben.

Ein Gast wartete deutlich länger als üblich auf sein Essen. Als das Gericht schließlich serviert wurde, war die Enttäuschung verständlich.

Anstatt Ausreden zu suchen oder die Verantwortung weiterzugeben, entschuldigte sich die Servicekraft ehrlich.

Sie erklärte die Situation transparent, bot sofort eine Lösung an und informierte die Küche. Zusätzlich wurde dem Gast eine kleine Aufmerksamkeit angeboten.

Der Gast beruhigte sich spürbar.

Beim Verabschieden sagte er:

"Vielen Dank. Nicht die Wartezeit war entscheidend – sondern wie professionell Sie damit umgegangen sind."

Dieser Satz begleitet mich bis heute.

Denn genau darin liegt der Unterschied.

Nicht Fehler zerstören Vertrauen.

Der falsche Umgang mit Fehlern tut es.

? ERKENNEN

Nimm dir bewusst Zeit für diese Fragen. Schreibe deine Gedanken auf – nicht für mich, sondern für dich.

Nimm dir einige Minuten Zeit und beantworte die Fragen ehrlich.

Wie reagieren wir heute auf Beschwerden?

Fühlen sich Gäste nach einer Reklamation besser oder schlechter als davor?

Wissen alle Mitarbeiter, wie sie professionell reagieren sollen?

Welche Beschwerden treten bei uns immer wieder auf?

Welche Ursache steckt wirklich dahinter?

🕒 ENTSCHEIDEN · 15-MINUTEN

Denke an die letzten fünf Beschwerden.

Notiere sie.

Beschwerde Ursache Was können wir dauerhaft verbessern?

Du wirst schnell erkennen:

Viele Beschwerden wiederholen sich.

Und genau dort liegt das größte Verbesserungspotenzial.

 UMSETZEN · PRAXISTEST

Lege mit deinem Team für die nächsten 14 Tage eine verbindliche Beschwerderoutine fest:

Jede Beschwerde endet mit drei Fragen.

Was ist passiert?

Wie können wir das Problem jetzt lösen?

Was müssen wir verändern, damit es nicht noch einmal passiert?

So wird jede Reklamation automatisch zu einer Lernchance für den gesamten Betrieb.

 KERNGEDANKE

Beschwerden sind keine Niederlage.

Sie sind kostenloses Feedback.

Sie zeigen dir, wo Prozesse verbessert, Mitarbeiter unterstützt oder Erwartungen klarer kommuniziert werden müssen.

Jede professionell gelöste Reklamation stärkt das Vertrauen des Gastes.

Und jedes gelöste Problem macht dein Unternehmen ein Stück besser.

Deshalb sollten Beschwerden niemals unter den Teppich gekehrt werden.

Sie gehören auf den Besprechungstisch.

Die 5 goldenen Regeln im Beschwerdegespräch

✓ Höre aufmerksam zu und unterbrich den Gast nicht.

✓ Bedanke dich für die Rückmeldung.

✓ Entschuldige dich ehrlich – ohne Ausreden.

✓ Biete eine konkrete Lösung an.

✓ Nutze jede Beschwerde, um daraus zu lernen.

Diese fünf Regeln wirken einfach.

Doch konsequent angewendet verändern sie die Beschwerdekultur eines gesamten Unternehmens.

★ **MERKSATZ**

Eine gut gelöste Beschwerde kann einen Gast stärker an dein Unternehmen binden als ein Besuch, bei dem alles perfekt verlaufen ist.

Meine persönlichen Notizen



MODUL 6

Führung beginnt bei dir selbst

„Bevor du andere führen kannst, musst du lernen, dich selbst zu führen.“

Warum dieses Kapitel wichtig ist

Viele Unternehmer und Führungskräfte verbringen ihren Tag damit, Entscheidungen zu treffen, Probleme zu lösen und für andere da zu sein. Sie organisieren Dienstpläne, sprechen mit Gästen, motivieren Mitarbeiter und kümmern sich um unzählige kleine und große Herausforderungen.

Dabei bleibt eine Person oft auf der Strecke.

Sie selbst.

Wer dauerhaft unter Druck arbeitet, ständig nur reagiert und sich keine Zeit für die eigene Entwicklung nimmt, verliert irgendwann den Überblick. Entscheidungen werden unüberlegt getroffen, die Geduld nimmt ab und die Freude an der Arbeit schwindet.

Gute Führung beginnt deshalb nicht im Teammeeting.

Sie beginnt jeden Morgen bei dir selbst.

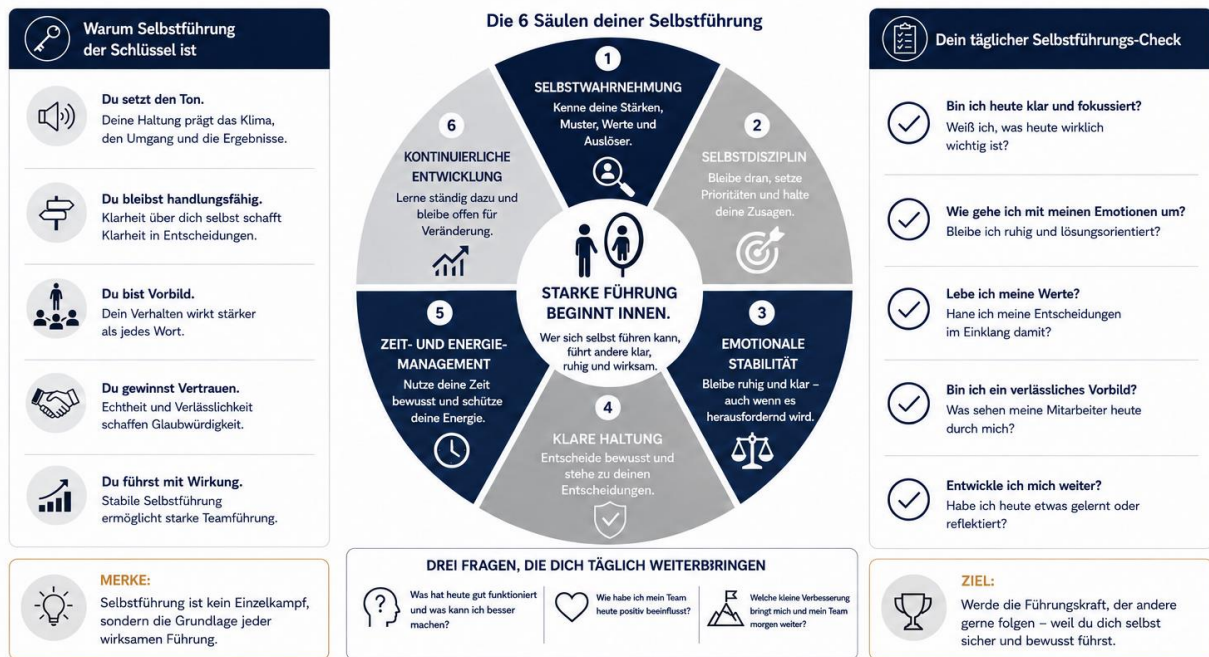
Deine Haltung, deine Ausstrahlung und dein Umgang mit Herausforderungen prägen die Kultur deines Unternehmens stärker als jede Arbeitsanweisung.

Mitarbeiter beobachten nicht nur, was du sagst.

Sie beobachten vor allem, was du täglich vorlebst.

Modul 6: Führung beginnt bei dir selbst.

Gute Führung beginnt nicht beim Team – sondern bei deiner Haltung, deinen Entscheidungen und deinem Verhalten.



Wenn du dich selbst führst, brauchst du keine Macht. Dann folgt dir dein Team freiwillig.



PRAXIS-IMPULS

Frage dich einmal ehrlich:

Welche Führungskraft möchtest du sein?

Diejenige, vor der Mitarbeiter Angst haben?

Oder diejenige, der Mitarbeiter vertrauen?

Führung bedeutet nicht, immer die lauteste Stimme im Raum zu sein.

Führung bedeutet Orientierung zu geben.

Ruhe auszustrahlen.

Auch in schwierigen Situationen Verantwortung zu übernehmen.

Menschen folgen nicht Titeln.

Sie folgen Persönlichkeiten.

Deshalb beginnt erfolgreiche Führung mit Selbstreflexion.

Wer seine eigenen Stärken kennt, an seinen Schwächen arbeitet und bereit ist, dazuzulernen, entwickelt sich kontinuierlich weiter.

Und genau diese Entwicklung inspiriert auch das eigene Team.



PRAXISBEISPIEL

MODUL 6

FÜHRUNG BEGINNT BEI DIR SELBST

Bevor du andere führst, musst du dich selbst führen.



Dein Team folgt nicht deinen Worten, sondern dem, was du jeden Tag vorlebst.

Ich erinnere mich an eine Phase, in der der Arbeitsdruck besonders hoch war. Personalausfälle, viele Gäste und ständig neue Herausforderungen bestimmten den Alltag.

Früher hätte ich versucht, jedes Problem selbst zu lösen.

Doch irgendwann wurde mir bewusst, dass genau dieses Verhalten mein Team bremste.

Ich begann, Aufgaben gezielt zu delegieren, Entscheidungen gemeinsam zu treffen und meinen Mitarbeitern mehr Vertrauen entgegenzubringen.

Das Ergebnis war überraschend.

Nicht nur mein eigener Druck nahm ab.

Auch das Team entwickelte mehr Eigenverantwortung, traf bessere Entscheidungen und arbeitete selbstständiger.

Diese Erfahrung hat mir gezeigt:

Eine gute Führungskraft muss nicht alles selbst können.

Sie muss andere Menschen befähigen, erfolgreich zu sein.

? ERKENNEN

Nimm dir bewusst Zeit für diese Fragen. Schreibe deine Gedanken auf – nicht für mich, sondern für dich.

Nimm dir Zeit für die folgenden Fragen.

Welche Eigenschaften schätzen meine Mitarbeiter an mir?

Welche Verhaltensweisen sollte ich verändern?

Wie gehe ich mit Stress und Konflikten um?

Bin ich für mein Team Vorbild – auch in schwierigen Situationen?

Welche Gewohnheit möchte ich in den nächsten vier Wochen bewusst verändern?

🕒 ENTSCHEIDEN · 15-MINUTEN

Schreibe drei Eigenschaften auf, die dich als Führungskraft auszeichnen.

Nun notiere drei Bereiche, in denen du dich weiterentwickeln möchtest.

Wähle anschließend einen Punkt aus und lege fest, womit du bereits morgen beginnst.

Große Veränderungen entstehen durch viele kleine Schritte.

☒ **UMSETZEN · PRAXISTEST**

Teste 14 Tage lang eine feste fünfminütige Führungsreflexion am Ende oder Beginn deines Arbeitstages.

Stelle dir dabei folgende Fragen:

Was ist heute gut gelungen?

Was hätte ich besser machen können?

Wem möchte ich morgen mehr Aufmerksamkeit schenken?

Welche Entscheidung darf ich nicht länger aufschieben?

Diese wenigen Minuten helfen dir, den Blick auf das Wesentliche zu richten und bewusst an deiner eigenen Führung zu arbeiten.

 KERNGEDANKE

Führung ist keine Position.

Führung ist eine tägliche Entscheidung.

Die Entscheidung, Verantwortung zu übernehmen.

Die Entscheidung, zuzuhören.

Die Entscheidung, Vorbild zu sein.

Ein Unternehmen entwickelt sich immer in die Richtung seiner Führung.

Wer sich selbst kontinuierlich weiterentwickelt, schafft die Grundlage dafür, dass auch Mitarbeiter, Teams und der gesamte Betrieb wachsen können.

Mein persönlicher Führungsvertrag

Ich verpflichte mich, in den kommenden 30 Tagen besonders auf folgende Punkte zu achten:

- ☐ Ich höre meinen Mitarbeitern bewusst zu.
- ☐ Ich lobe gute Leistungen zeitnah und ehrlich.
- ☐ Ich bleibe auch in stressigen Situationen respektvoll.
- ☐ Ich delegiere Verantwortung und vertraue meinem Team.
- ☐ Ich nehme mir täglich Zeit für Selbstreflexion.
- ☐ Meine persönliche Ergänzung:

★ **MERKSATZ**

***Die Qualität deiner Führung bestimmt die Qualität deines Teams
– und die Qualität deines Teams entscheidet über den Erfolg
deines Unternehmens.***

Meine persönlichen Notizen



MODUL 7

Prozesse schaffen Freiräume

„Nicht gute Mitarbeiter retten schlechte Prozesse. Gute Prozesse helfen guten Mitarbeitern, jeden Tag ihr Bestes zu geben.“

Warum dieses Kapitel wichtig ist

Viele Unternehmer kennen das Gefühl, ständig beschäftigt zu sein und trotzdem nie wirklich fertig zu werden.

Das Telefon klingelt.

Ein Mitarbeiter hat eine Frage.

Ein Gast wartet.

Eine Lieferung kommt zu spät.

Eine Reklamation muss bearbeitet werden.

Am Ende des Tages war viel los – aber wenig wurde nachhaltig verbessert.

Der Grund dafür liegt häufig nicht im mangelnden Einsatz des Teams.

Er liegt in fehlenden oder unklaren Prozessen.

Wenn jeder Mitarbeiter Aufgaben unterschiedlich erledigt, entstehen Missverständnisse, Fehler und unnötiger Stress. Viel Energie wird dafür verwendet, Probleme zu lösen, die durch klare Abläufe gar nicht erst entstanden wären.

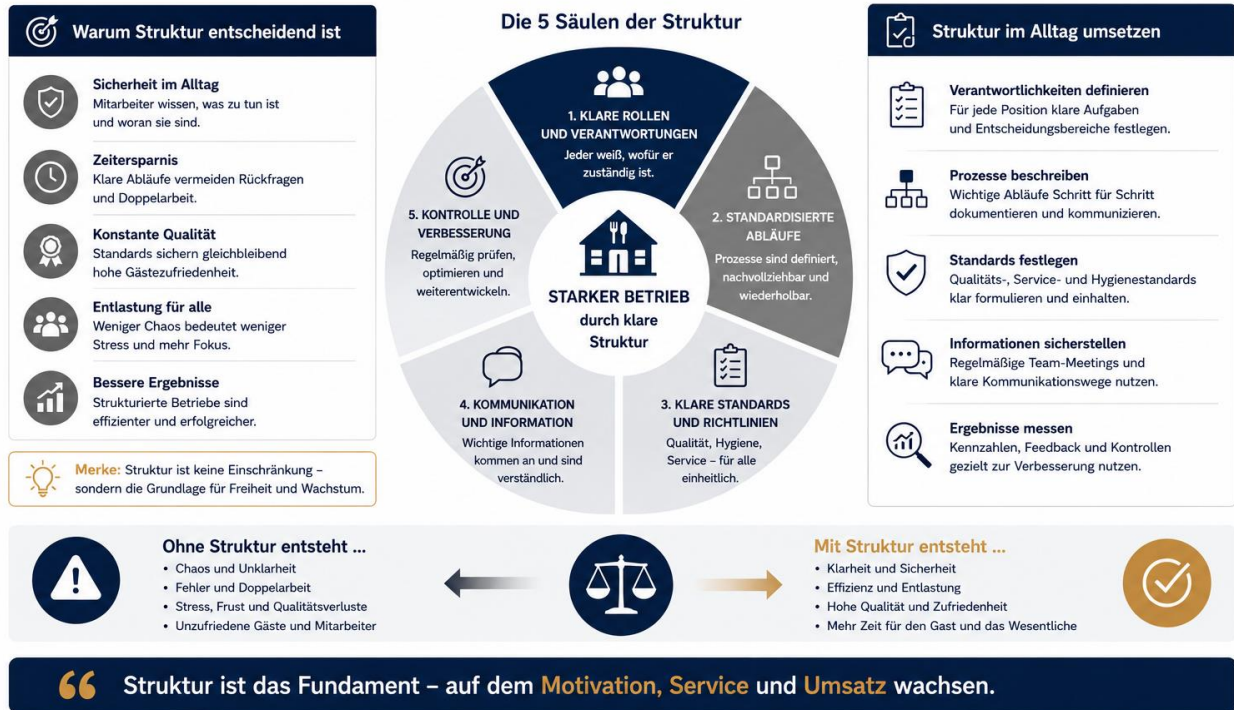
Struktur bedeutet deshalb nicht Bürokratie. Gute Struktur schafft außerdem die Voraussetzung dafür, Prozesse sinnvoll zu digitalisieren oder zu automatisieren.

Struktur bedeutet Orientierung.

Sie gibt Sicherheit, schafft Vertrauen und sorgt dafür, dass sich Mitarbeiter auf das konzentrieren können, was wirklich zählt: den Gast.

Modul 7: Prozesse schaffen Freiräume.

Klare Rollen – klare Abläufe – klare Standards. Das schafft Sicherheit, Qualität und Entlastung.



PRAXIS-IMPULS

Viele Betriebe funktionieren nur deshalb, weil einzelne Mitarbeiter außergewöhnlich engagiert sind.

Das ist beeindruckend.

Aber gleichzeitig gefährlich.

Denn was passiert, wenn genau diese Person krank wird, Urlaub hat oder das Unternehmen verlässt?

Plötzlich fehlen Wissen, Abläufe und Sicherheit.

Ein erfolgreiches Unternehmen darf deshalb niemals von einzelnen Personen abhängig sein.

Es braucht Systeme.

Nicht, um Menschen zu ersetzen.

Sondern um Menschen zu unterstützen.

Ein guter Prozess nimmt Mitarbeitern keine Verantwortung ab.

Er gibt ihnen Orientierung.

Dadurch entstehen weniger Fehler, schnellere Abläufe und mehr Zeit für den Gast.

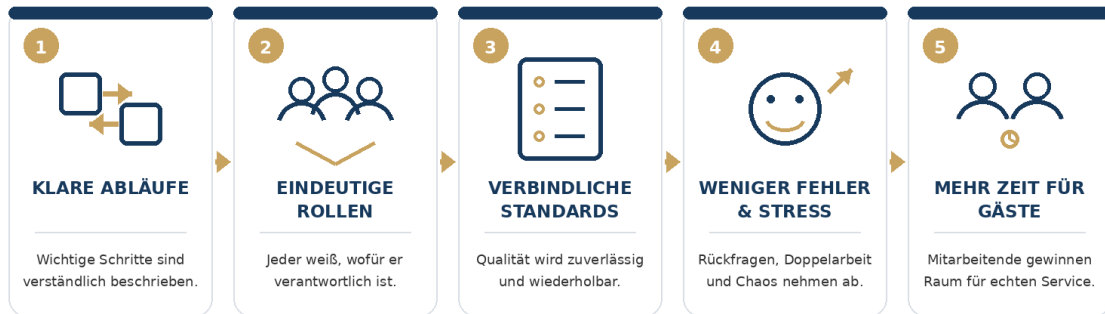


PRAXISBEISPIEL

MODUL 7

PROZESSE SCHAFFEN FREIRÄUME

Gute Prozesse helfen guten Mitarbeitern, ihr Bestes zu geben.



Struktur nimmt keine Freiheit - sie schafft Sicherheit und Raum für das Wesentliche.

Ich habe einmal einen Betrieb begleitet, in dem der Morgen regelmäßig hektisch begann.

Jeder wusste ungefähr, was zu tun war – aber niemand wusste genau, wer wofür verantwortlich war.

Es wurden Aufgaben doppelt erledigt, andere blieben liegen. Die Stimmung war angespannt und bereits vor dem Mittagsgeschäft herrschte Stress.

Gemeinsam entwickelten wir eine einfache Tagesstruktur mit klaren Verantwortlichkeiten und kurzen Team-Meetings vor Schichtbeginn.

Die Veränderung war erstaunlich.

Nicht weil plötzlich weniger Arbeit vorhanden war.

Sondern weil jeder wusste, was zu tun war.

Aus Unsicherheit wurde Klarheit.

Aus Hektik wurde Struktur.

Und genau diese Ruhe übertrug sich auf Gäste und Mitarbeiter.

? ERKENNEN

Nimm dir bewusst Zeit für diese Fragen. Schreibe deine Gedanken auf – nicht für mich, sondern für dich.

Nimm dir einige Minuten Zeit und beantworte die folgenden Fragen.

Welche Abläufe funktionieren in meinem Betrieb bereits sehr gut?

Wo entstehen regelmäßig Fehler oder Missverständnisse?

Welche Fragen werden mir von Mitarbeitern immer wieder gestellt?

Welche Prozesse hängen aktuell zu stark von einzelnen Personen ab?

Welche drei Abläufe könnte ich vereinfachen?

🕒 ENTSCHEIDEN • 15-MINUTEN

Denke an einen typischen Arbeitstag.

Beschreibe die wichtigsten Abläufe – vom Arbeitsbeginn bis zum Feierabend.

Markiere anschließend die Stellen, an denen regelmäßig:

Wartezeiten entstehen.

Informationen fehlen.

Fehler passieren.

Aufgaben doppelt erledigt werden.

Unklarheiten auftreten.

Überlege anschließend:

Welche dieser Punkte könnte bereits mit einer einfachen Checkliste oder einem klaren Standard verbessert werden?



UMSETZEN · PRAXISTEST

Teste ab morgen für 14 Tage ein tägliches 5-Minuten-Teammeeting.

Besprecht gemeinsam:

Was steht heute an?

Welche Besonderheiten gibt es?

Wer übernimmt welche Verantwortung?

Wo benötigen wir gegenseitige Unterstützung?

Diese wenigen Minuten sparen im Laufe des Tages oft deutlich mehr Zeit, als sie kosten.

Der Prozess-Check

Bewerte deinen Betrieb spontan auf einer Skala von 1 bis 10.

BereichBewertungArbeitsabläufe sind klar definiert___Verantwortlichkeiten sind eindeutig___Neue Mitarbeiter finden sich schnell zurecht___Fehler werden systematisch vermieden___Das Team arbeitet gut zusammen___

Die niedrigste Bewertung zeigt dir, wo dein größtes Verbesserungspotenzial liegt.



KERNGEDANKE

Erfolgreiche Unternehmen verlassen sich nicht auf Zufälle.

Sie schaffen klare Strukturen.

Gute Prozesse ersetzen keine engagierten Mitarbeiter.

Sie ermöglichen ihnen, ihre Stärken besser einzusetzen.

Je klarer die Abläufe sind, desto weniger Energie geht für unnötige Probleme verloren.

Und genau diese Energie kann in Service, Qualität und Gastfreundschaft investiert werden.

Meine Prozess-Challenge

Ich werde in den nächsten sieben Tagen folgenden Ablauf verbessern:

Dazu werde ich folgende Maßnahme umsetzen:

Mein Ziel bis zum:

★ **MERKSATZ**

Ordnung schafft Klarheit. Klarheit schafft Sicherheit. Und Sicherheit schafft Zeit für das, was wirklich zählt – deine Gäste und dein Team.

Meine persönlichen Notizen

08

MODUL



MODUL 8

Begeisterte Gäste empfehlen weiter

„Die glaubwürdigste Werbung ist die Empfehlung eines Menschen, der begeistert von dir erzählt.“

Warum dieses Kapitel wichtig ist

Viele Unternehmen investieren jedes Jahr viel Geld in Werbung, Social Media oder Rabattaktionen. Das kann sinnvoll sein und neue Gäste anziehen. Doch die wirkungsvollste Form des Marketings kostet oft keinen einzigen Euro.

Sie entsteht dann, wenn ein Gast seinen Freunden erzählt:

"Dort musst du unbedingt einmal hingehen."

Eine ehrliche Empfehlung ist glaubwürdiger als jede Anzeige.

Menschen vertrauen den Erfahrungen anderer Menschen. Deshalb beeinflussen persönliche Empfehlungen und Online-Bewertungen die Entscheidung vieler Gäste stärker als klassische Werbung.

Doch Empfehlungen entstehen nicht zufällig.

Sie entstehen dort, wo Erwartungen übertroffen werden.

Dort, wo Gäste positiv überrascht werden.

Dort, wo Menschen sich willkommen, wertgeschätzt und verstanden fühlen.

Genau deshalb ist Empfehlungsmarketing kein Marketinginstrument.

Es ist das Ergebnis einer außergewöhnlichen Leistung.

Modul 8: Begeisterte Gäste empfehlen weiter.

Empfehlungen entstehen dort, wo Erwartungen nicht nur erfüllt, sondern übertroffen werden.

Warum Empfehlungen so wertvoll sind



Vertrauen wirkt schneller
Menschen glauben Empfehlungen oft mehr als jeder Werbung.



Neue Gäste kommen leichter
Positive Erlebnisse bringen neue Gäste fast von selbst.



Stammgäste bleiben treu
Begeisterung stärkt Bindung und Wiederkehr.



Bewertungen werden besser
Zufriedene Gäste erzählen weiter und bewerten positiv.



Umsatz wächst nachhaltig
Empfehlungen bringen Qualität, Auslastung und mehr Vertrauen.



MERKE:

Empfehlungen entstehen nicht durch Zufall, sondern durch erlebte Qualität und echte Begeisterung.

Der Empfehlungskreislauf



UNSERE BEGEISTERUNGS-MOMENTE



VOR DEM BESUCH
Reservierung, Information und erster Eindruck stimmen.



IM SERVICE
Aufmerksam sein, ehrlich empfehlen und freundlich begleiten.



BEIM ABSCHLUSS
Wertschätzend verabschieden und Feedback ermöglichen.



NACH DEM BESUCH
Bewertungen pflegen und Stammgäste aktiv binden.

So erzeugst du Weiterempfehlungen

- 1 Erwartungen kennen**
Verstehe, was deinem Gast wirklich wichtig ist.
- 2 Positiv überraschen**
Biete einen kleinen Mehrwert, der in Erinnerung bleibt.
- 3 Persönlich kommunizieren**
Sprich klar, freundlich und aufmerksam.
- 4 Beschwerden professionell lösen**
Aus Kritik kann Bindung und Vertrauen entstehen.
- 5 Empfehlungen erleichtern**
Bitte aktiv um Feedback und mache Weiterempfehlung einfach.



ZIEL:

Gäste, die nicht nur zufrieden sind, sondern gerne wiederkommen und dich weiterempfehlen.

“ Die stärkste Werbung ist ein Gast, der aus echter Überzeugung von dir erzählt. ”

💡 PRAXIS-IMPULS

Frage dich einmal ehrlich:

Warum sollte ein Gast gerade über deinen Betrieb sprechen?

Weil das Essen gut war?

Das erwarten Gäste heute.

Weil der Service freundlich war?

Auch das erwarten Gäste.

Empfehlungen entstehen meist dann, wenn ein Erlebnis außergewöhnlich ist.

Vielleicht erinnert sich ein Mitarbeiter an den Namen eines Stammgastes.

Vielleicht wird ein Geburtstag liebevoll vorbereitet.

Vielleicht erhält ein Kind eine kleine Aufmerksamkeit.

Oder ein Problem wird so professionell gelöst, dass aus einer Reklamation eine echte Begeisterung entsteht.

Diese kleinen Momente bleiben im Gedächtnis.

Und genau darüber sprechen Menschen.



PRAXISBEISPIEL

MODUL 8

BEGEISTERTE GÄSTE EMPFEHLEN WEITER

Empfehlungen entstehen dort, wo Erwartungen nicht nur erfüllt, sondern übertroffen werden.



Die stärkste Werbung ist ein Gast, der aus echter Überzeugung von dir erzählt.

Ich habe einmal einen Betrieb besucht, in dem jeder Stammgast persönlich begrüßt wurde.

Nicht mit einem einstudierten Satz.

Sondern mit ehrlichem Interesse.

"Schön, dass Sie wieder da sind."

"Wie war Ihr Urlaub?"

"Ihr Lieblingsplatz ist bereits frei."

Diese Gesten dauerten oft nur wenige Sekunden.

Doch sie machten den Unterschied.

Viele Gäste erzählten Freunden begeistert von diesem Betrieb.

Nicht wegen der Einrichtung.

Nicht wegen der Speisekarte.

Sondern weil sie sich dort jedes Mal willkommen fühlten.

Genau daraus entstand ein stetiger Strom an Weiterempfehlungen.

? ERKENNEN

Nimm dir bewusst Zeit für diese Fragen. Schreibe deine Gedanken auf – nicht für mich, sondern für dich.

Nimm dir Zeit und beantworte die folgenden Fragen ehrlich.

Warum empfehlen Gäste meinen Betrieb weiter?

Was macht unser Unternehmen einzigartig?

Welche Erlebnisse bleiben unseren Gästen besonders in Erinnerung?

Fragen wir unsere Gäste aktiv nach ihrer Meinung?

Was könnten wir tun, damit noch mehr Gäste begeistert von uns erzählen?

🕒 ENTSCHEIDEN • 15-MINUTEN

Versetze dich in die Lage eines Gastes.

Beende folgenden Satz:

"Diesen Betrieb empfehle ich weiter, weil..."

Schreibe mindestens fünf Antworten auf.

Nun stelle dir eine zweite Frage:

Treffen diese Aussagen heute tatsächlich auf meinen Betrieb zu?

Falls nicht:

Welche Veränderung ist notwendig?

 UMSETZEN · PRAXISTEST

Lege mit deinem Team für die nächsten sieben Tage einen konkreten Begeisterungsmoment fest, den ihr bewusst erzeugen wollt.

Das muss nichts Großes sein.

Ein herzliches Lächeln. Ein ehrliches Kompliment.

Eine persönliche Empfehlung. Ein aufmerksames Nachfragen.

Eine kleine Überraschung.

Beobachte anschließend gemeinsam, wie Gäste darauf reagieren.

Oft entstehen genau daraus die schönsten Bewertungen und Empfehlungen.

Online-Bewertungen gehören dazu

Heute endet der Gästekontakt nicht mehr an der Eingangstür.

Viele Gäste teilen ihre Erfahrungen anschließend auf Bewertungsplattformen oder in sozialen Medien.

Deshalb gilt:

Bedanke dich für positive Bewertungen.

Reagiere freundlich und professionell auf Kritik.

Nutze jede Rückmeldung als Chance zur Verbesserung.

Zeige zukünftigen Gästen, dass dir Feedback wichtig ist.

Nicht jede Bewertung wird perfekt sein.

Doch jede Antwort zeigt, wie dein Unternehmen mit seinen Gästen umgeht.

 KERNGEDANKE

Empfehlungen kann man nicht kaufen.

Man muss sie sich verdienen.

Jeder begeisterte Gast wird zu einem Botschafter deines Unternehmens.

Und jeder Botschafter bringt Vertrauen mit.

Deshalb beginnt erfolgreiches Marketing nicht im Internet.

Es beginnt jeden Tag im persönlichen Kontakt mit deinen Gästen.

Meine Empfehlungs-Challenge

Ich werde in den nächsten sieben Tagen folgende Maßnahme umsetzen:

☐ Stammgäste persönlicher begrüßen.

☐ Gäste aktiv um Feedback bitten.

☐ Auf jede Online-Bewertung antworten.

☐ Jeden Tag mindestens einen Gast positiv überraschen.

☐ Eigene Idee:

Mein Ziel:

★ MERKSATZ

Begeisterte Gäste kommen nicht nur wieder – sie bringen oft den nächsten Gast gleich mit.

Meine persönlichen Notizen



MODUL 9

Die Kraft kleiner Veränderungen

„Große Erfolge entstehen selten durch einen einzigen großen Schritt. Sie entstehen durch viele kleine Verbesserungen, die konsequent umgesetzt werden.“

Warum dieses Kapitel wichtig ist

Viele Unternehmer warten auf den richtigen Zeitpunkt.

Auf den großen Umbau.

Auf den neuen Mitarbeiter.

Auf die bessere wirtschaftliche Lage.

Auf mehr Zeit.

Doch die Wahrheit ist:

Den perfekten Zeitpunkt gibt es nicht.

Erfolgreiche Unternehmen entwickeln sich kontinuierlich weiter. Sie stellen sich jeden Tag dieselbe Frage:

"Was können wir heute ein kleines Stück besser machen als gestern?"

Diese Haltung macht den Unterschied.

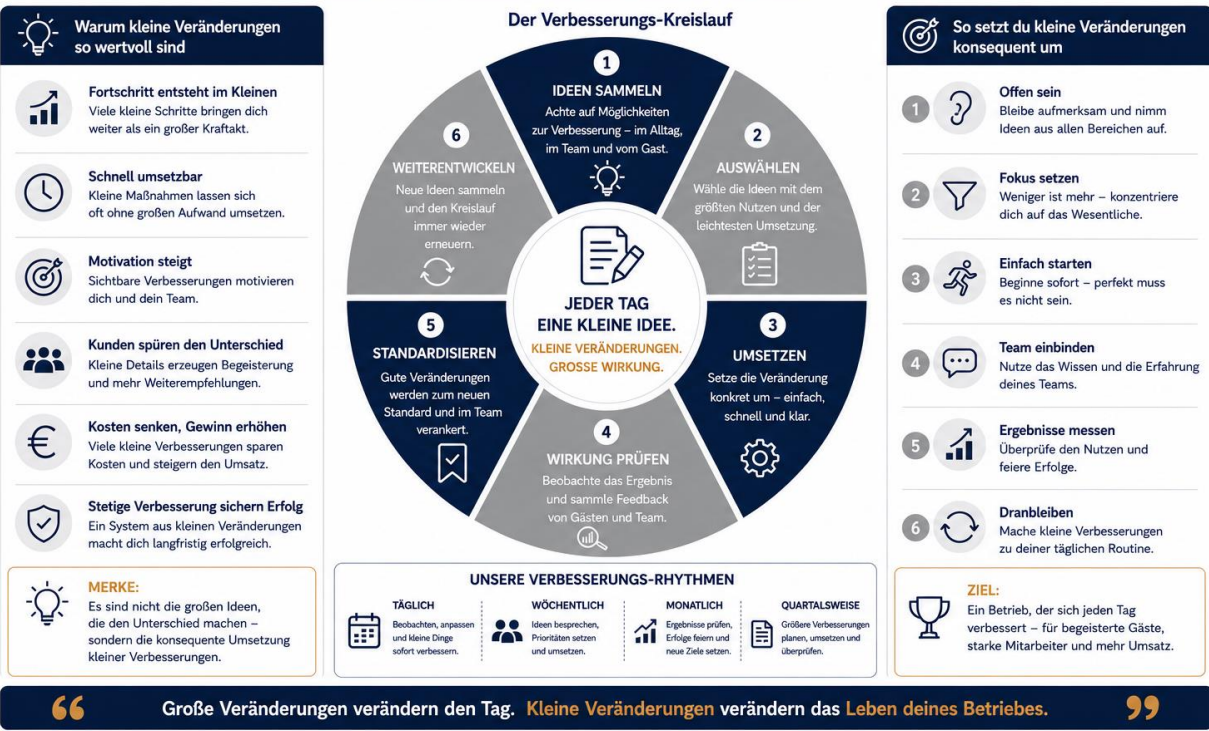
Nicht jede Verbesserung wird sofort sichtbar sein. Doch viele kleine Veränderungen summieren sich im Laufe von Wochen, Monaten und Jahren zu einem beeindruckenden Ergebnis.

Genau deshalb beginnt nachhaltiger Erfolg nicht mit einer Revolution.

Er beginnt mit dem ersten kleinen Schritt.

Modul 9: Die Kraft kleiner Veränderungen.

Kleine Ideen. Große Wirkung. Jeden Tag ein bisschen besser macht deinen Betrieb stärker und erfolgreicher.



PRAXIS-IMPULS

Viele Menschen überschätzen, was sie in einer Woche erreichen können.
 Und sie unterschätzen, was sie in einem Jahr erreichen können.
 Denke an dein Unternehmen.
 Was würde passieren, wenn du jede Woche nur eine kleine Verbesserung umsetzt?
 Nach einem Monat wären es bereits vier Veränderungen.
 Nach einem halben Jahr mehr als zwanzig.
 Und nach einem Jahr hätte sich dein Betrieb Schritt für Schritt weiterentwickelt.
 Nicht durch Zufall.
 Sondern durch Konsequenz.
 Kontinuierliche Verbesserung bedeutet nicht, ständig alles neu zu machen.
 Sie bedeutet, Bestehendes jeden Tag ein wenig besser zu machen.



PRAXISBEISPIEL

MODUL 9

DIE KRAFT KLEINER VERÄNDERUNGEN

Großer Erfolg entsteht selten durch einen großen Schritt – sondern durch viele kleine, konsequente Verbesserungen.



Nicht Perfektion verändert einen Betrieb – sondern konsequente Verbesserung.

Ich durfte einen Betrieb begleiten, in dem viele Themen gleichzeitig verbessert werden sollten.

Die Geschäftsführung wollte neue Speisekarten entwickeln, den Service optimieren, die Küche neu organisieren und gleichzeitig das Marketing ausbauen.

Das Ergebnis war vorhersehbar.

Nichts wurde wirklich abgeschlossen.

Gemeinsam entschieden wir uns für einen anderen Weg.

Ab sofort wurde jede Woche nur eine einzige Verbesserung umgesetzt.

Eine Woche später folgte die nächste.

Nach einigen Monaten waren zahlreiche Optimierungen erfolgreich eingeführt worden.

Nicht weil sie besonders groß waren.

Sondern weil sie konsequent umgesetzt wurden.

Diese Erfahrung zeigt:

Nicht die Größe einer Veränderung entscheidet.

Sondern ihre Umsetzung.

? ERKENNEN

Nimm dir bewusst Zeit für diese Fragen. Schreibe deine Gedanken auf – nicht für mich, sondern für dich.

Nimm dir Zeit und beantworte die folgenden Fragen.

Welche kleine Verbesserung könnte ich bereits morgen umsetzen?

Welche Aufgaben schiebe ich immer wieder auf?

Was kostet mich dieses Aufschieben?

Welche Gewohnheit möchte ich dauerhaft verändern?

Wer kann mich bei der Umsetzung unterstützen?

🕒 ENTSCHEIDEN • 15-MINUTEN

Schreibe zehn kleine Verbesserungen auf, die deinen Betrieb einfacher, erfolgreicher oder angenehmer machen könnten.

Zum Beispiel:

Begrüßung optimieren.

Teammeeting einführen.

Speisekarte überarbeiten.

Mitarbeiter loben.

Gäste aktiv nach Feedback fragen.

Arbeitsabläufe vereinfachen.

Online-Bewertungen beantworten.

Zusatzverkauf trainieren.

Verantwortlichkeiten klar definieren.

Erfolge sichtbar machen.

Markiere anschließend die drei wichtigsten Punkte.

Beginne mit dem ersten.

Nicht nächste Woche.

Nicht nächsten Monat.

Heute.



UMSETZEN · PRAXISTEST

Starte einen kleinen Verbesserungszyklus.

Führe für die nächsten vier Wochen eine kurze Verbesserungsrunde mit deinem Team durch.

Die einzige Frage lautet:

"Welche eine Sache können wir bis nächste Woche verbessern?"

Schreibt die Idee auf.

Setzt sie um.

Kontrolliert das Ergebnis.

Und feiert jeden kleinen Fortschritt.

Denn Erfolg entsteht dort, wo Verbesserungen sichtbar werden.

Mein persönlicher Verbesserungsplan

Meine wichtigste Veränderung:

Warum ist sie wichtig?

Mein erster Schritt:

Bis wann setze ich ihn um?

Woran erkenne ich den Erfolg?



KERNGEDANKE

Unternehmen werden nicht über Nacht erfolgreich.

Sie entwickeln sich Schritt für Schritt.

Jede Verbesserung ist ein Baustein.

Jede Entscheidung bringt dich deinem Ziel näher.

Wer auf den perfekten Zeitpunkt wartet, bleibt stehen.

Wer heute beginnt, ist morgen bereits einen Schritt weiter.

Der Weg zum Erfolg besteht aus vielen kleinen Entscheidungen – und jede davon kannst du heute treffen.

★ **MERKSATZ**

Unternehmen werden nicht über Nacht erfolgreich. Sie entwickeln sich Schritt für Schritt. Jede Verbesserung ist ein Baustein. Jede Entscheidung bringt dich deinem Ziel näher. Wer auf den perfekten Zeitpunkt wartet, bleibt stehen. Wer heute beginnt, ist morgen bereits einen Schritt weiter. Der Weg zum Erfolg besteht aus vielen kleinen Entscheidungen – und jede davon kannst du heute treffen.

Meine persönlichen Notizen

10

MODUL



MODUL 10

Dein persönlicher 30-Tage-Erfolgsplan

„Wissen verändert kein Unternehmen. Erst konsequentes Handeln macht aus Ideen messbare Ergebnisse.“

Warum dieses Kapitel wichtig ist

Du hast in den vergangenen Modulen viele Impulse erhalten.
Vielleicht hast du dich in manchen Situationen wiedererkannt.
Vielleicht hast du neue Ideen entwickelt.
Vielleicht hast du sogar festgestellt, dass dein Betrieb bereits vieles richtig macht.
Doch eines ist entscheidend:
Veränderung beginnt nicht mit dem Lesen eines Workbooks.
Sie beginnt mit der Umsetzung.
Viele gute Ideen verschwinden bereits wenige Tage später wieder im Alltag. Der Stress nimmt zu, neue Aufgaben kommen hinzu und plötzlich bleibt alles beim Alten.
Genau deshalb gibt es dieses letzte Modul.
Es soll dir helfen, aus Erkenntnissen konkrete Maßnahmen zu machen.
Nicht zehn Veränderungen gleichzeitig.
Sondern die richtigen Veränderungen – Schritt für Schritt.
Denn nachhaltiger Erfolg entsteht nicht durch Motivation allein.
Er entsteht durch Konsequenz.

Modul 10: Dein persönlicher 30-Tage-Erfolgsplan

Kleine Schritte – große Wirkung. Starte heute. Bleib dran. Verändere deinen Betrieb – Schritt für Schritt.

Warum ein 30-Tage-Plan wirkt

- Fokus bringt Klarheit.**
Ein klarer Plan hilft dir, dich auf das Wesentliche zu konzentrieren.
- Kleine Schritte, große Wirkung.**
Tägliche Impulse führen zu spürbaren Veränderungen.
- Dein Team geht mit.**
Struktur und Kommunikation schaffen Sicherheit und Vertrauen.
- Erfolge motivieren.**
Sichtbare Fortschritte geben dir und deinem Team Energie.
- Nachhaltig statt kurzfristig.**
Aus guten Gewohnheiten werden neue Standards.

Dein 30-Tage-Fahrplan in 3 Phasen

**1 TAGE 1 – 10
KLARHEIT SCHAFFEN**

Ziel: Verstehen, wo du stehst und wo du hinwillst.

- Tag 1: Starte mit deinem Warum.
- Tag 2: Analysiere deine aktuelle Situation.
- Tag 3: Höre deinem Team zu.
- Tag 4: Erkenne die größten Hebel.
- Tag 5: Setze 3 klare Ziele.
- Tag 6: Kommuniziere deine Ziele.
- Tag 7: Schaffe schnelle Erfolge.
- Tag 8: Überprüfe deine Führung.
- Tag 9: Beseitige erste Stolpersteine.
- Tag 10: Reflektiere und justiere.

**2 TAGE 11 – 20
UMSETZEN UND STÄRKEN**

Ziel: Maßnahmen umsetzen und neue Routinen etablieren.

- Tag 11: Stärke deine Kommunikation.
- Tag 12: Setze Standards im Team.
- Tag 13: Fördere Engagement aktiv.
- Tag 14: Verbessere Prozesse.
- Tag 15: Plane deine Gästelerlebnisse.
- Tag 16: Nutze Beschwerden als Chance.
- Tag 17: Lade dein Team ein.
- Tag 18: Überprüfe Kennzahlen.
- Tag 19: Feiere kleine Erfolge.
- Tag 20: Bleib dran und konsequent.

**3 TAGE 21 – 30
VERANKERN UND WACHSEN**

Ziel: Erfolge sichern und nachhaltig weiterentwickeln.

- Tag 21: Stärke Anerkennung im Team.
- Tag 22: Optimierte das Gästelerlebnis.
- Tag 23: Baue Weiterempfehlungen aus.
- Tag 24: Entwickle dein Team weiter.
- Tag 25: Überprüfe deine Systeme.
- Tag 26: Schaffe Verbindlichkeit.
- Tag 27: Plane die nächsten Schritte.
- Tag 28: Miss deinen Fortschritt.
- Tag 29: Sichere Erfolge ab.
- Tag 30: Reflektiere und feiere.

Deine täglichen Kernfragen

- Was ist heute mein wichtigster Hebel?**
Worauf konzentriere ich mich zuerst?
- Wen informiere oder beteilige ich heute?**
Kommunikation schafft Verständnis.
- Was kann ich heute ein Prozent besser machen?**
Kleine Verbesserungen machen den Unterschied.
- Wofür bin ich heute dankbar?**
Dankbarkeit stärkt Motivation und Haltung.
- Was nehme ich heute mit in den nächsten Tag?**
Reflexion macht dich jeden Tag besser.

MERKE:
30 Tage konsequent handeln können den Kurs deines Betriebs dauerhaft verändern.

Deine Erfolgsfaktoren für alle 30 Tage

KLARE VISION
Weiß, wo du hinwillst und warum.

KOMMUNIKATION
Regelmäßig informieren und zuhören.

TEAM EINBINDEN
Gemeinsam Lösungen entwickeln.

KONSEQUENZ
Dranbleiben und nicht aufgeben.

MESSEN & ANPASSEN
Erfolge messen und nachjustieren.

ZIEL:
Nach 30 Tagen neue Routinen, motiviertes Team und begeisterte Gäste – für mehr Erfolg und Lebensqualität im Betrieb.

“ 30 Tage sind der Start. **Deine Haltung** entscheidet über den Erfolg – jeden Tag. ”

💡 PRAXIS-IMPULS

Frage dich einmal ehrlich:

Wenn ich in 30 Tagen auf heute zurückblicke – woran möchte ich erkennen, dass sich mein Unternehmen weiterentwickelt hat?

Mehr Umsatz? Bessere Stimmung im Team?

Weniger Beschwerden? Mehr Weiterempfehlungen?

Klarere Abläufe?

Es gibt keine richtige oder falsche Antwort.

Wichtig ist nur, dass dein Ziel konkret ist.

Wer kein Ziel hat, kann auch nicht erkennen, ob er Fortschritte macht.

Deshalb solltest du deine Ziele so formulieren, dass sie sichtbar und messbar werden.

Nicht:

"Wir möchten besser werden."

Sondern:

"Wir führen ab morgen jeden Tag ein fünfminütiges Teammeeting durch."

Oder:

"Jeder Mitarbeiter spricht bei jedem Gast mindestens eine Empfehlung aus."

Aus kleinen Maßnahmen entstehen große Ergebnisse.



PRAXISBEISPIEL

MODUL 10

DEIN PERSÖNLICHER 30-TAGE-ERFOLGSPLAN

Wissen verändert noch nichts. Erst konsequentes Handeln macht aus Ideen echte Ergebnisse.



Ich habe viele Unternehmen erlebt, die voller guter Ideen waren.

Nach Seminaren oder Workshops herrschte große Begeisterung.

Doch einige Wochen später war vieles wieder vergessen.

Nicht weil die Ideen schlecht waren.

Sondern weil niemand Verantwortung für die Umsetzung übernommen hatte.

Die erfolgreichsten Betriebe machten es anders.

Sie legten konkrete Ziele fest.

Sie überprüften regelmäßig den Fortschritt.

Sie feierten Erfolge.

Und sie passten ihre Maßnahmen an, wenn etwas nicht funktionierte.

Nicht Perfektion war ihr Erfolgsgeheimnis.

Sondern Konsequenz.

? ERKENNEN

Nimm dir bewusst Zeit für diese Fragen. Schreibe deine Gedanken auf – nicht für mich, sondern für dich.

Nimm dir bewusst Zeit.

Dieses Kapitel entscheidet darüber, ob dein Workbook im Regal verschwindet oder deinen Betrieb nachhaltig verändert.

Welche drei Erkenntnisse nehme ich aus diesem Workbook mit?

Welche Veränderung wird den größten Einfluss auf meinen Betrieb haben?

Welche Gewohnheit möchte ich dauerhaft beibehalten?

Wer unterstützt mich bei der Umsetzung?

☒ UMSETZEN · PRAXISTEST

Meine 3 nächsten Schritte – 30 Tage Umsetzung

Ziel Nummer 1

Mein erster Schritt:

Startdatum:

Kontrolltermin:

Ziel Nummer 2

Mein erster Schritt:

Startdatum:

Kontrolltermin:

Ziel Nummer 3

Mein erster Schritt:

Startdatum:

Kontrolltermin:

Meine Wochenreflexion

Woche 1

Das ist mir gut gelungen:

Das möchte ich verbessern:

Woche 2

Das ist mir gut gelungen:

Das möchte ich verbessern:

Woche 3

Das ist mir gut gelungen:

Das möchte ich verbessern:

Woche 4

Das ist mir gut gelungen:

Das möchte ich verbessern:

Mein persönliches Versprechen

Ich entscheide mich heute bewusst dafür,

Verantwortung für meinen Betrieb zu übernehmen.

Chancen zu erkennen statt Ausreden zu suchen.

meine Mitarbeiter zu fördern.

meine Gäste zu begeistern.

jeden Tag eine kleine Verbesserung umzusetzen.

Ich weiß, dass nachhaltiger Erfolg nicht von heute auf morgen entsteht.

Aber ich weiß auch:

Jeder große Erfolg beginnt mit dem ersten Schritt.

KERNGEDANKE

Dieses Workbook endet hier.

Deine Entwicklung beginnt jetzt.

Die vergangenen Kapitel waren keine Sammlung von Tipps.

Sie waren eine Einladung, deinen Betrieb bewusster zu führen, Chancen zu erkennen und Veränderungen aktiv zu gestalten.

Nicht alles wird sofort gelingen.

Das muss es auch nicht.

Wichtig ist, dass du beginnst.

Denn jeder Tag, an dem du bewusst an deinem Unternehmen arbeitest, bringt dich deinem Ziel ein Stück näher.

MERKSATZ

Die Zukunft deines Unternehmens wird nicht durch die Entscheidungen von morgen bestimmt – sondern durch das, was du heute in Bewegung setzt.

Meine persönlichen Notizen

Herzlichen Glückwunsch!

Du hast dieses Praxis-Workbook nicht nur gelesen – du hast deinen Betrieb bewusst geprüft und konkrete Ansatzpunkte sichtbar gemacht.

Du weißt jetzt klarer, wo Potenziale liegen, was Priorität hat und welche nächsten Schritte du umsetzen willst.

Denke immer daran:

- Erfolg beginnt mit deiner Haltung.
- Begeisterte Mitarbeiter schaffen begeisterte Gäste.
- Begeisterte Gäste sorgen für mehr Umsatz.
- Kontinuierliche Verbesserung schafft nachhaltigen Erfolg.

Ich wünsche dir den Mut, Entscheidungen zu treffen, die Ausdauer, Veränderungen umzusetzen, und die Freude, deinen Betrieb wachsen zu sehen.

Viel Erfolg auf deinem weiteren Weg!

Christian Strohhofer

Meine Key Facts auf einen Blick.



Die Buchserie „Betriebe neu denken“

Mehr Umsatz in der Gastronomie – ohne mehr Gäste

Mehr Ertrag durch besseren Service, Zusatzverkauf und begeisterte Gäste.

Warum gute Mitarbeiter gehen – und wie du sie hältst

Mitarbeiter gewinnen, entwickeln und langfristig binden.

F&B Management neu gedacht

Das moderne Management-Handbuch für wirtschaftlich erfolgreiche Gastronomie- und Hotelbetriebe.

Food Safety neu gedacht

Digitale Hygiene, HACCP und moderne Qualitätsmanagement-Systeme einfach erklärt.



BND | BETRIEBE
NEU DENKEN

Christian Strohhofer

Unternehmer. Praktiker. Impulsgeber.

Autor der Buchserie
Betriebe neu denken



Kontakt

Website: www.betriebe-neu-denken.at

E-Mail: info@betriebe-neu-denken.at