



Csiszár Zsoltné

Kapcsolat teremtése a vendégekkel



A követelménymodul megnevezése:

Vendéglátási tevékenységek gyakorlása

A követelménymodul száma: 1470-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-n19-30



ASZTALFOGLALÁS

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

A vendég telefonon megkeresi Önt, mint vendéglátó egység vezetőjét, hogy asztalt foglaljon, és egy rendezvény lebonyolításának lehetősége felől érdeklődjön. Az első megbeszélés, egyeztetés során járjon el a szakma szabályainak megfelelően, nyerje el a vendég szimpátiáját, bizalmát illetve rögzítse az alapvető információkat.



1. ábra.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Reservationen per Telefon



2. ábra.

„Restaurant Holunderbaum, Maya Gutmann vom Service, guten Tag“ könnte man einen Telefonanruf beantworten. Daneben gibt es unzählige andere Varianten. Man kann etwa zuerst „guten Tag“ sagen und fragen, was der Anrufer wünscht. Achten Sie darauf, dass Ihre Stimme von einer tiefen Frequenz am Anfang zu einer hohen am Ende des Satzes wechselt. Modulieren Sie Ihre Stimme, zeigen Sie Herzlichkeit, Fröhlichkeit und gute Stimmung. Dieser erster Kontakt am Telefon kann mitentscheidend, wie der Gast bei seinem Besuch eingesetzt ist, positiv oder skeptisch. Seinen Begrüßungssatz am Telefon gut und natürlich anzubringen, muss man vorherüben.

Sobald der Gast seinen Namen genannt hat, notieren Sie diesen auf den Block, der zusammen mit einem Kugelschreiber neben dem Telefonapparat liegt. Wenn Sie den Namen nicht richtig verstanden haben, fragen Sie nochmals nach. Selbst jemand, der nicht Stammgast ist, hat so das Gefühl, erkannt worden zu sein. Der Name ist sozusagen die hör- bzw. lesbare Identität eines Menschen. Lassen Sie also den Namen des Anrufers im Verlauf des Gesprächs öfters einfließen. Das gibt dem Gast den Eindruck, dass Sie sich über seine Reservation freuen.

Hilfsmittel Telefon-Checkliste

Telefonische Reservationen gehen meistens sehr rasch vor sich. Deshalb ist es notwendig, während des Telefonanrufs systematisch vorzugehen. Schreiben Sie den Namen des Anrufers korrekt auf, lassen Sie ihn wenn nötig buchstabieren.

Vom Gast persönlich vorgebrachte Reservationen

Manchmal kommt ein Gast persönlich vorbei, um einen Tisch auszusuchen. Versprechen Sie ihm den Tisch seiner Wahl aber nun dann, wenn Sie sicher sind dass er zum gewünschten Zeitpunkt auch frei sein wird. Lassen Sie den Gast Speisekarte einsehen, damit er das Angebot mit seinen Erwartungen in Übereinstimmung bringen kann.

Reservationen per Brief und per Fax



3. ábra.

Rufen Sie den Gast an, wenn sein Brief oder sein Fax Fragen offen lässt. Eine Bestellung per Fax sollten Sie mit einem Brief kurz bestätigen.

Gäste ohne Voranmeldung

Gäste, die sich nicht reserviert haben, dürfen selbstverständlich keinen besseren Platz zugewiesen bekommen als diejenigen, die im voraus bestellt haben. Wenn das Restaurant aber voll ist und Sie die unerwarteten Gäste abweisen müssen, dürfen Sie sich keinesfalls arrogant verhalten. Vergessen Sie nie, dass Gäste, die Sie im Augenblick nicht empfangen können, potentielle Gäste für später sind.

Lexik

r Kontakt,-e	kapcsolat
e Reservation,-nen	foglalás
reservieren	foglalni
r Anruf,-e	telefonhívás
beantworten	megválaszolni
unzählig	számos, jó néhány
r Anrufer,-e	telefonáló
achten auf +A	vigyázni valamire
e Frequenz,-e	hangszín
e Stimme,-n	hang
r Anfang,-e	kezdet
wechseln	változtatni, cserélni
e Herzlichkeit	szívélinesség
e Fröhlichkeit	boldogság, öröm
e Stimmung	hangulat
mitentscheidend	döntő
e Begrüßung,-en	üdvözlés
nennen	nevezni
notieren	lejegyezni
verstehen	megérteni
r Stammgast	törzsvendég

KAPCSOLAT TEREMTÉSE A VENDÉGEKKEL

s Gefühl,-e	érzés
erkennen	felismerni
lesbar	olvasható
e Identität	személyiség
r Eindruck,-:e	benyomás
sich freuen über +A	örüli valaminek
s Hilfsmittel,-	segédeszköz
rasch	gyors
notwendig	szükséges
vorgehen	előfordul
buchstabieren	betűzni
vorbeikommen	betér valahová
aussuchen	kiválaszt
e Wahl	választás
gewünscht	kívánt, óhajtott
r Zeitpunkt	időpont
s Angebot	kínálat
e Erwartung,-en	elvárás
e Übereinstimmung,-en	egyezés
offen lassen	nyitva hagyni
e Bestellung,-en	rendelés
e Voranmeldung,-en	előre bejelentkezés
zuweisen	kiutal, adni
bestellen	megrendel
voll	teli
unerwartet	váratlan

abweisen	elutasít
sich verhalten	viselkedni
im Augenblick	ebben a pillanatban
empfangen	fogadni

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Gondolja végig, hogyan történik az Önök vendéglátó egységénél az asztalfoglalás!

Ki illetve kik vehetik fel a foglalásokat?

Hogyan, milyen módon rögzítik a foglalásokat?

Milyen bizonylatok vannak erre az Ön egységénél ahol dolgozik?

Milyen alapvető információkat kell rögzíteni a megrendelésnél?

Van-e az üzletnek honlapja, ahonnan a vendég tájékozódhat az egység kínálatáról?

Van-e lehetőség az üzlet honlapján keresztül asztalfoglalásra?

Az üzletbe ki és milyen gyakorisággal nézi az e-mailen érkező megrendeléseket?

Az írásban (levél, fax, e-mail) érkező megkeresésekkel mi a teendő?

Nézzen meg egy-két írásban érkező megrendelést, tájékozódjon ezek információtartalmáról, stílusáról, hangvételéről!

Figyelje meg, kollégái telefonon, hogy veszik fel a rendelést, milyen kifejezéseket használnak, milyen udvariassági szabályokat tartanak be!

Kérdezze meg tapasztalt kollégáit, főnökét, hogy milyen szabályokat kell alkalmazni az üzletben a telefonon érkező megrendelések esetén!

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Párosítsa a kifejezéseket jelentéseikkel!

r Kontakt,-e	foglalni
e Reservation,-nen	felismerni
reservieren	foglalás
r Anruf,-e	megválaszolni
beantworten	telefonhívás
r Anrufer,-e	telefonáló
e Stimme,-n	kezdet
r Anfang,-e	hang
wechseln	üdvözlés
e Stimmung	változtatni, cserélni
e Begrüßung,-en	hangulat
notieren	ézés
verstehen	törzsvendég
r Stammgast	olvasható
s Gefühl,-e	lejegyezni
erkennen	kapcsolat
lesbar	megérteni

2. feladat

Egészítse ki a szavakat a hiányzó betűkkel, részekkel! A pontok számának nincs jelentősége.

r Ein.....,-e	benyomás
r.....sch	gyors
.....wendig	szükséges
.....stabieren	betűzni
e W....l	választás
ge.....scht	kívánt, óhajtott
r Z.....kt	időpont
s An.....bot	kínálat
e Be.....ung,-en	rendelés
e Vor.....meldung,-en	előre bejelentkezés
.....stellen	megrendel
v.....	teli
imblick	ebben a pillanatban
.....fangen	fogadni

3. feladat

Alkossanak párokat, ahol a pár egyik tagja a vendég, aki telefonon kíván asztalt foglalni, másik tagja az étterem teremfőnöke! Megrendelőként betűzze az alábbi neveket, hogy a teremfőnök jobban le tudja jegyezni!

Megrendelők:

- Herr Erik Hoffmann
- Herr Gordon Ramsey
- Frau Angela Wiesbauer
- Herr Albert Goucchi
- Frau Maya Heller
- Herr Peter Farkas

4. feladat

Töltse ki a párbeszéd alapján az alábbi megrendelő lapot!



4. ábra.

- Guten Tag, Restaurant „ Zum Goldener Lamm”
- Guten Tag, ich bin Frau König, möchte für die nächste Woche Donnerstag einen Tisch reservieren.
- Für wann genau und für wie viele Personen?
- Für 8 Personen, bitte und gegen 19.00 Uhr
- Moment, ich sehe gleich nach. ... Ja, es geht in Ordnung, wir haben einen schönen Tisch am Fenster.
- Es ist super. Also am 19ten Februar, um 19.00 Uhr,. Ah ..und der Tisch geht auf den Namen Herr Professor Klause, und meine Telefonnummer ist 8492 254 78
- Ich habe alles notiert, danke für die Reservierung. Auf Wiederhören Frau König.
- Danke, auf Wiederhören.

Name:
Zeitpunkt:	Tag:.....⌚Zeit:
Tisch:	Nummer:.....Anmerkung:
Kontaktperson	Name:.....☎Telefonnummer:
Sonstige Wünsche

5. feladat

A telefonos asztalfoglalás párbeszéde összekeveredett. Tegye logikai sorrendbe!



5. ábra.

- Danke, auf Wiederhören.
- Für 4 Personen, bitte und gegen 18.00 Uhr

KAPCSOLAT TEREMTÉSE A VENDÉGEKKEKEL

- Für wann genau und für wie viele Personen?
- Es ist prima. Also heute Abend, um 18.00 Uhr.
- Danke für die Reservierung. Also auf den Namen Kiel. Wir halten den Tisch bis 18.30 für Sie frei. Schönen Tag noch. Auf Wiederhören Herr Kiel.
- Guten Abend, Bierhaus Rötenbach.
- Gleich, ich sehe kurz nach. ... Ja, es ist geht in Ordnung, wir haben einen angenehmen Tisch in der Ecke.
- Guten Abend, ich bin Herr Arnold Kiel , möchte für heute Abend einen Tisch reservieren.



6. feladat

Egészítse ki a párbeszédet az alábbiakban felsorolt kifejezésekkel!

- Guten, Café zum Rathaus
- Guten, ich bin Frau Heller, möchte für heute einen Tisch
- Hallo, Frau Heller. Ich freue mich und für wie viele ?
- Diesmal nur für 2, bitte und gegen 16.00 Uhr
- Moment, ich sehe gleich nach. ... Ja, es geht in, wir haben den selben schönen Tisch am, wie vorgestern.
- Es ist Also morgen. Danke,dann bis bald, auf Wiederhören
- Danke,

auf Wiederhören, Ordnung, Morgen, Fenster, Morgen, Nachmittag, prima, Personen, reservieren

MEGOLDÁSOK

1. feladat

r Kontakt,-e	kapcsolat
e Reservation,-nen	foglalás
reservieren	foglalni
r Anruf,-e	telefonhívás
beantworten	megválaszolni
r Anrufer,-e	telefonáló
e Stimme,-n	hang
r Anfang,-e	kezdet
wechseln	változtatni, cserélni
e Stimmung	hangulat
e Begrüßung,-en	üdvözlés
notieren	lejegyezni
verstehen	megérteni
r Stammgast	törzsvendég
s Gefühl,-e	érzés
erkennen	felismerni
lesbar	olvasható

2. feladat

r Eindruck-:e	benyomás
rasch	gyors
notwendig	szükséges
buchstabieren	betűzni

e Wahl	választás
gewünscht	kívánt, óhajtott
r Zeitpunkt	időpont
s Angebot	kínálat
e Bestellung,-en	rendelés
e Voranmeldung,-en	előre bejelentkezés
bestellen	megrendel
voll	teli
im Augenblick	ebben a pillanatban
empfangen	fogadni

3. feladat

- Herr Erik Hoffmann
- Herr Gordon Ramsey
- Frau Angela Wiesbauer
- Herr Albert Goucchi
- Frau Maya Heller
- Herr Peter Farkas

4. feladat

Name: Herr Professor Klause

Zeitpunkt: Tag: 19ten Februar , Donnerstag ⌚Zeit: 19.00 Uhr

Tisch: Nummer: bármely szám tetszés szerint Anmerkung: 8 Personen, am Fenster

Name: Frau König ☎Telefonnummer: 8492 254 78

5. feladat

- Guten Abend, Bierhaus Rötenbach.
- Guten Abend, ich bin Herr Arnold Kiel , möchte für heute Abend einen Tisch reservieren.
- Für wann genau und für wie viele Personen?
- Für 4 Personen, bitte und gegen 18.00 Uhr
- Gleich, ich sehe kurz nach. ... Ja, es ist geht in Ordnung, wir haben einen angenehmen Tisch in der Ecke.

- Es ist prima. Also heute Abend, um 18.00 Uhr.
- Danke für die Reservierung. Also auf den Namen Kiel. Wir halten den Tisch bis 18.30 für Sie frei. Schönen Tag noch. Auf Wiederhören Herr Kiel.
- Danke, auf Wiederhören.

6. feladat

- Guten Morgen, Café zum Rathaus
- Guten Morgen, ich bin Frau Heller, möchte für heute Nachmittag einen Tisch reservieren.
- Hallo, Frau Heller. Ich freue mich und für wie viele Personen?
- Diesmal nur für 2, bitte und gegen 16.00 Uhr
- Moment, ich sehe gleich nach. ... Ja, es geht in Ordnung, wir haben den selben schönen Tisch am Fenster, wie vorgestern.
- Es ist prima . Also morgen. Danke,dann bis bald, auf Wiederhören
- Danke, auf Wiederhören.

VENDÉGEK FOGADÁSA

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Fogadja az ajtón éppen belépő vendégeket a szakmai és udvariassági szabályokat figyelembe véve! Alakítson ki velük minél jobb kapcsolatot! Vezesse a vendégeket asztalukhoz!

SZAKMAI INORMÁCIÓTARTALOM

Die Begrüßung



6. ábra.

Beim Begrüßen findet der erste persönliche Kontakt zwischen Gast und Gastgeber statt. Jetzt entscheiden verschieden subjektive Eindrücke darüber, wie sich der Gast fühlt: grundsätzlich positiv oder eher abwartend skeptisch.

Es ist an Ihnen, als erster den Gruß zu entbieten. Wenn Sie die Gäste kennen, geben Sie auch die Hand, ebenso, wenn Ihnen ein Gast von sich aus die Hand entgegenstreckt. Sagen Sie immer mehr als nur ein „Hallo“, angebracht sind ganze Sätze, der Tageszeit entsprechend. Begrüßen Sie alle Gäste, nicht nur diejenigen die Sie schon kennen. Und stellen sie sich vor, etwa: „Mein Name ist Bruno Meier; ich freue mich, Sie heute Abend zu bedienen.“

Lexik

e Begrüßung,-en	üdvözlés
stattfinden	található, valamire sor kerül
r Gastgeber	vendéglátó

sich fühlen	érzi magát valahogy
abwartend	kiváró
r Gruß	üdvözet
e Hand entgegenstrecken	kezet nyújt
angebracht	illő, szokásos
sich vorstellen	bemutatkozik
bedienen	kiszolgál

Der Augenkontakt

Als erstes: Schauen Sie Ihren Gästen immer in den Augen, wenn Sie ihnen etwas sagen wollen. Lernen Sie mit Ihren Augen zu lachen, sprechen Sie mit Ihren Augen! Und dies nicht nur während der Begrüßung, sondern die ganze Zeit über, in der Sie die Gäste betreuen. Sprechen Sie Ihre Gäste oft mit dem Namen an!

Gehen Sie dem Gast, der eintritt, einen Schritt entgegen! Lächeln oder strahlen Sie sogar. Machen Sie darin keinen Unterschied nach Sympathie oder Laune, denn jeder Gast hat das Anrecht auf eine gleich freundliche Begrüßung! Seien Sie vorsichtig mit dem Beurteilen der Gäste aufgrund ihrer Kleidung! Sie konnten sich sehr täuschen.

Lexik

in den Augen schauen	szemébe néz
e ganze Zeit über	egész idő alatt
betreuen	gondoskodni valakiről
ansprechen	megszólítani
entgegen gehen	elébe megy
r Schritt	lépés
lächeln	mosolyogni
strahlen	sugárzik
einen Unterschied machen	különbséget tesz
e Laune	kedv
s Anrecht haben auf +A	joga van valamire

vorsichtig	óvatos
s Beurteilen	megítélés
beurteilen	megítél
aufgrund	valami alapján
sich täuschen	csalódik

Den Tisch anweisen

Fragen Sie nie: „Haben Sie reserviert?“ Das könnte den Eindruck erwecken, der Gast sei nur aufgrund einer Reservation willkommen. Warum nicht einfach fragen: „Kann ich Ihnen helfen?“. Wenn der Gast Ihnen dann sagt, er habe angerufen, können Sie fragen, auf welchen Namen die Reservation laute. Sagen Sie einfach auch nicht: „Sie sitzen an Tisch 12.“ sondern zum Beispiel: „Wir haben heute für Sie unseren schönen Ecktisch aufgedeckt.“ Wenn kein bestimmter Platz reserviert ist und genügend Tische zur Verfügung stehen, lassen Sie den Gästen die Wahl, oder bieten Sie Alternativen an.

Lexik

den Tisch anweisen	asztalhoz kísér
erwecken	ébreszt, kelt
r Ecktisch	sarokban lévő asztal
aufdecken	megterít
genügend	elegendő
zur Verfügung stehen	rendelkezésre áll
e Wahl lassen	választani hagyni
anbieten	kínál

Richtiges Verhalten

- Seien Sie hilfsbereit und aufmerksam!
- Nehmen Sie besonders den Damen und den älteren Gästen die Mäntel ab!
- Schließen Sie wertvolle Garderobe auf Wunsch sicher ein!
- Agieren Sie, anstatt reagieren!
- Führen Sie Ihre Gäste zum Tisch, und seien Sie behilflich beim Platznehmen! Beachten Sie dabei die Reihenfolge: zuerst die Damen, dann die älteren Herren!
- Rücken Sie einzeln Gästen den Stuhl zurecht!
- Zünden Sie am Abend die Kerze an!
- Entfernen Sie die Reservationskarte vom Tisch!

Lexik

s Verhalten	viselkedés
hilfsbereit	segítőkész
aufmerksam	figyelmes
abnehmen	lesegít, levesz
einschließen	bezár, elzár
wertvoll	értékes
agieren	cselekszik
reagieren	reagál, válaszol
zum Tisch führen	asztalhoz vezet
behilflich	segítő
beachten	ügyel valamire
e Reihenfolge	sorrend
rücken	betol
anzünden	meggyújt
e Kerze	gyertya
entfernen	eltávolít

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

- Milyen üdvözlési formákat ismer? Hogyan üdvözli a vendégeket az üzletben?
- Milyen szabályokat vesz figyelembe az üdvözlési forma megválasztásánál?
- Figyelje meg az üdvözlés közben pincér kollégái hogy viselkednek, milyen a hanghordozásuk, testtartásuk, mimikájuk?
- Kezet fog-e a vendéggel, ha igen milyen esetben?
- Üdvözléskor hogy szólítják meg a vendéget?
- Figyelje meg kollégái, hogy kísérik a vendégeket az asztalukhoz, mit tesznek, hogy viselkednek?

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Párosítsa a kifejezéseket jelentéseikkel!

e Begrüßung,-en	kezet nyújt
stattfinden	bemutatkozik
r Gastgeber	üdvözlés
sich fühlen	illő, szokásos
r Gruß	kiszolgál
e Hand entgegenstrecken	üdvözlés
angebracht	érzi magát valahogy
sich vorstellen	található, valamire sor kerül
bedienen	vendéglátó

2. feladat

Egészítse ki a szavakat, kifejezéseket a hiányzó betűkkel, szavakkal. A pontok számának nincs jelentőségük.

in den schauen	szemébe néz
e ganze über	egész idő alatt

KAPCSOLAT TEREMTÉSE A VENDÉGEKKEL

.....treuen	gondoskodni valakiről
an.....	megszólítani
entgegen	elébe megy
r Sch.....	lépés
lä...eln	mosolyogni
.....ahlen	sugárzik
einen	különbséget tesz
e L.....	kedv
s An..... haben auf +A	joga van valamire
.....sichtig	óvatos
s Be.....	megítélés
....urteilen	megítél
.....grund	valami alapján
sich täu.....	csalódik

3. feladat

Soroljon fel köszönési formákat!

4. feladat

Adjon tanácsokat kollégájának, egészítse ki a mondatokat a felsorolt kifejezésekkel!

-
- Seien Sie und!
- Nehmen Sie besonders den und den die Mäntel ab!
- Schließen Sie wertvolle auf Wunsch sicher ein!
- Agieren Sie, anstatt reagieren!
- Führen Sie Ihre Gäste zum, und seien Sie beim Platznehmen!
Beachten Sie dabei die Reihenfolge: zuerst die Damen, dann die älteren Herren!
- Rücken Sie einzeln Gästen den zurecht!
- Zünden Sie am Abend die an!
- Entfernen Sie die vom Tisch!

Reservationskarte, Damen, hilfsbereit, aufmerksam, Garderobe, älteren Gästen, Tisch, Stuhl, Kerze, behilflich

MEGOLDÁSOK

1. feladat

e Begrüßung,-en	üdvözlés
stattfinden	található, valamire sor kerül
r Gastgeber	vendéglátó
sich fühlen	érzi magát valahogy
r Gruß	üdvözlés
e Hand entgegenstrecken	kezet nyújt
angebracht	illő, szokásos
sich vorstellen	bemutakozik
bedienen	kiszolgál

2. feladat

in den Augen schauen	szemébe néz
e ganze Zeit über	egész idő alatt
betreuen	gondoskodni valakiről
ansprechen	megszólítani
entgegen gehen	elébe megy
r Schritt	lépés
lächeln	mosolyogni
strahlen	sugárzik
einen Unterschied machen	különbséget tesz
e Laune	kedv
s Anrecht haben auf +A	joga van valamire
vorsichtig	óvatos

s Beurteilen	megítélés
beurteilen	megítél
aufgrund	valami alapján
sich täuschen	csalódik

3. feladat

- Guten Morgen!
- Guten Tag!
- Guten Abend!
- Grüß Gott!
- Grüezi!
- Hallo!
- Servus!

4. feladat

- Seien Sie **hilfsbereit** und **aufmerksam**!
- Nehmen Sie besonders den **Damen** und den **älteren Gästen** die Mäntel ab!
- Schließen Sie wertvolle **Garderobe** auf Wunsch sicher ein!
- Agieren Sie, anstatt reagieren!
- Führen Sie Ihre Gäste zum **Tisch**, und seien Sie **behilflich** beim Platznehmen! Beachten Sie dabei die Reihenfolge: zuerst die Damen, dann die älteren Herren!
- Rücken Sie einzeln Gästen den **Stuhl** zurecht!
- Zünden Sie am Abend die **Kerze** an!
- Entfernen Sie die **Reservationskarte** vom Tisch!

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Heinz Lenger–René Lenger–Wilhelm Gutmayer–Hans Stickler–Rudi Wolfschlukner: Einführung in Servieren, Trauner Verlag, 2006.

MUNKANYAG

A(z) 1470-06 modul n19-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
33 811 02 1000 00 00	Pincér
52 811 02 0000 00 00	Vendéglős

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
20 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.
Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató