

# Der Trinkgeld-König

Reich werden durch Trinkgeld



**Reproduktionen, Übersetzungen, Weiterverarbeitung oder ähnliche Handlungen zu kommerziellen Zwecken sowie Wiederverkauf oder sonstige Veröffentlichungen sind ohne die schriftliche Zustimmung des Autors nicht gestattet.**

Copyright 2012 Dennis Plönwag

Diese Publikation wurde nach bestem Wissen recherchiert und erstellt.

Verlag und Autor können jedoch keinerlei Haftung für Ideen, Konzepte, Empfehlungen und Sachverhalte übernehmen.

Die publizierten Verdienstchancen sind Beispiele und als Denkanstöße zu verstehen, um jeweils zu eigenen Lösungen zu gelangen. Geschäftsmodelle unterliegen einem schnellen Wechsel der Gegebenheiten, den jeweils geltenden juristischen Voraussetzungen, Bedingungen und müssen deshalb regelmäßig an die aktuellen Konditionen angepasst werden.

Der Verlag und Autor fordern nicht dazu auf, sich ohne entsprechende Kenntnisse selbständig zu machen oder überhaupt im Internet kommerziell tätig zu werden.

Informieren Sie sich über gesetzliche Vorschriften sowie kaufmännische Erfordernisse. Konsultieren Sie vor konkreten Vorhaben einen fachkundigen Berater ihrer Wahl.

Als Leserin und Leser dieses Ratgebers, möchten wir Sie ausdrücklich darauf hinweisen, dass keine Erfolgsgarantie oder Ähnliches gewährleistet werden kann. Auch kann keinerlei Verantwortung für jegliche Art von Folgen, die Ihnen oder anderen Lesern im Zusammenhang mit dem Inhalt dieses Buches entstehen, übernommen werden. Der Leser ist für die aus diesem Buch resultierenden Ideen und Aktionen selbst verantwortlich.

# **Impressum**

<b>Vorwort Vom Hungerlohn-Empfänger zum Topverdiener .....</b>	<b>4</b>
<b>Zehn bis fünfzehn Prozent .....</b>	<b>7</b>
<b>Zum Selbstverständnis des Servicepersonals.....</b>	<b>9</b>
<b>Wechseln Sie doch den Job!.....</b>	<b>11</b>
<b>Äußere Bedingungen müssen stimmen .....</b>	<b>12</b>
<b>Und Ihre persönlichen Voraussetzungen?.....</b>	<b>13</b>
<b>Welche Tricks sind denn wirklich erfolgreich? .....</b>	<b>15</b>
<b>35 Spezial-Tricks für mehr Trinkgeld .....</b>	<b>16</b>
<b>Schlusswort .....</b>	<b>41</b>

## **Vorwort**

### **Vom Hungerlohn-Empfänger zum Topverdiener**

Als Kellner kann man eigentlich nicht reich werden – und doch gibt es zahlreiche Beispiele von erfolgreicher Bedienung in Bars, Restaurants, Hotels oder Cafés, oder von Pizzaboten, Briefträgern, Stadtführern, Friseuren, Taxifahrern oder Busfahrern in Urlaubsgebieten. Sie kommen entweder im Mercedes oder BMW zu ihrem Arbeitsplatz oder haben sich unter der Sonne ein Häuschen gebaut.

Im Job spielen sie eher den Unscheinbaren, Bescheidenen und Bedürftigen. Und genau das ist ihr Trick. Denn als einfache Hilfskraft, muss man auch ein bisschen Psychologe sein, um mehr Geld zu verdienen. Von ihrem Hungerlohn könnten Aushilfskräfte wie Kellner oder Kuriere kaum leben. Interessant: Ihr Trinkgeld übertrifft oft sogar das eigentliche Gehalt. Weil aber auch ihre Arbeitgeber wissen, dass sie meist mehr nebenbei machen, als die fünf, sechs oder sieben Euro pro Stunde brutto Verdienst, bleibt es einstweilen bei Dumpinglöhnen. Ein Streit ist auch mit den Finanzämtern über die Bewertung von Trinkgeldern entbrannt. Denn der Staat will schließlich an allem mitverdienen, so auch am „Tip“, wie ihn die Anglo-Amerikaner nennen. Denn in der Regel kann man relativ gut einschätzen, was an einem arbeitsreichen Tag so an Trinkgeld durch die Taschen der Kellner wandert.

Bedenkt man, dass rund 1,2 Millionen Menschen allein im Gastgewerbe arbeiten, erkennt man schnell die Dimension. Davon sind viele Teilzeitkräfte und nicht selten Studentinnen und Studenten. Rund 43

Milliarden Euro werden jährlich allein im Gastgewerbe umgesetzt – das Trinkgeld nicht eingerechnet.

Dabei gibt es auch ein ungeschriebenes Gesetz in Restaurants zum Beispiel, dass alles Trinkgeld in einen großen Topf wandert. Denn schließlich wollen auch diejenigen daran beteiligt werden, die den guten Geschmack auf den Tisch zaubern, aber nie eine Chance auf einen Cent Trinkgeld haben. So gibt es manchmal – die Betonung liegt auf manchmal, denn beim Geld hört bekanntlich die Freundschaft auf – diese Aufteilung. Weil die Chefs von Bars, Cafés oder Restaurants und Hotels gut die Höhe des „erwirtschafteten“ Trinkgelds einschätzen können, will das Finanzamt dies genau wissen, um vor allem die Sozialabgaben wie Kranken-, Renten-, Arbeitslosenversicherung und Solibetrag davon berechnen zu können – zu Lasten des Arbeitgebers.

Und wer als Kellner seine Steuererklärung einreicht, wird von jedem Steuerbeamten nach dem Trinkgeld befragt. Luftnummern sind hier schnell entlarvt. Es soll angeblich sogar Finanzbeamte geben, die in Kneipen gehen und einen Vormittag lang den Ausschank von Bier und Schnäpsen heimlich kontrollieren. Ziel ist es, Schwarzverkäufe unter der Ladentheke aufzudecken – und eben auch die Höhe des Trinkgelds relativ genau abzuschätzen. Also muss das Trinkgeld schon eine gewisse Attraktivität besitzen.

Und seien wir doch mal ehrlich: Wer lässt sich nach einem guten Essen nicht erweichen, sein „Extra-fee“ auf dem Tisch liegen zu lassen? Das ist mittlerweile internationaler Standard und gehört zum Anstand wie beim Essen nicht in der Nase herum zu bohren. Das Trinkgeld ist einerseits zum Selbstläufer geworden; doch andererseits kann derjenige, der geschickt mit seinen Kunden umgeht, noch viel mehr

daraus machen. Wer sympathisch mit seinen Kunden umgeht und trickreich das Geld noch lockerer macht, der wird zum Trinkgeld-King. Es gibt tatsächlich Leute, die damit erfolgreich unter Sonne und Palmen ausgewandert sind. Wie das funktioniert, zeigt Ihnen dieses eBook – dazu einige ganz erfolgreiche Tipps und Tricks. Vielleicht werden Sie nach dem Lesen dieses Buches sogar dazu animiert, Ihren gegenwärtigen Job hinzuschmeißen und bewusst ins Trinkgeld-Geschäft zu wechseln und Kellner zu werden.

Wer sich Träume erfüllen möchte, dem bietet sich hier die Gelegenheit. Man muss nicht Lotto spielen oder eine Bank ausrauben, um die Traumfrau zu bekommen, ein Haus zu bauen, unter Palmen zu arbeiten oder auf einem Schiff über die Weltmeere zu schippern. Es geht alles viel einfacher. Nun gut, etwas anstrengen müssen Sie sich schon, ein paar Jahre Durchhaltevermögen haben und einfach clever sein. Aber die gebratenen Hähnchen sind noch keinem in den Mund gefallen.

## **Zehn bis fünfzehn Prozent**

In fast allen Reiseführern wird das Thema angesprochen. Als internationale Faustregel gelten zehn bis 15 Prozent der Rechnungssumme als Trinkgeld. Allerdings: Wenn das Essen nicht gut war oder der Service schlecht, dann darf man auch mit einem entsprechendem Hinweis den „Tip“ ganz verweigern. Doch das ist meist die Ausnahme. Selbst wenn's mal nicht ganz so toll war, lässt man etwas auf dem Tisch oder dem Teller zurück. Natürlich gibt es auch Länder, in denen Trinkgeld nahezu unbekannt ist. Aber selbst dort sind wir aus unserer Mentalität heraus großzügig. Die Extragabe ist schon zu einer Kultur geworden – so selbstverständlich wie das tägliche Essen.

Die wahren Trinkgeld-Könige jedoch entlocken dem Gast ein Vielfaches dieser Prozente. Wenn der Restaurantbesucher nämlich voll zufrieden ist und Sie ein persönliches Verhältnis in den zwei oder drei Stunden Ihrer Betreuung aufgebaut haben, dann können Trinkgelder auch schon mal ins Astronomische gehen. Wir reden hier nicht von dem Scheich, der seine Bedienung mit Brillanten entlohnt. Aber wenn Sie richtig gut sind, dann verdoppelt der Gast auch mal seine Rechnung oder schenkt Ihnen einen Tageslohn. Wichtig ist, sich solche „Kunden“ warm zu halten. Wer gut bedient wurde, kommt gerne regelmäßig zurück. Das muss Ihr Ziel sein, denn eine pralle Kuh lässt sich oft melken. Setzen Sie also als Kellner, Concierge oder Page auf Nachhaltigkeit. Schielen Sie nicht auf den kurzfristigen Einmal-Erfolg. Füttern Sie Ihre Kuh ruhig und gelassen an. Sie kommt wieder, weil sie sich bei Ihnen wohl fühlt und weiß, was sie an Ihnen hat. Das ist wie mit Hund oder Katze: Füttern Sie sie einmal, dann prägt sich das in deren Instinkt ein; sie

schnuppern quasi Fressen bei Ihnen. Ähnlich ist das Verhältnis Gast-Kellner.



## **Zum Selbstverständnis des Servicepersonals**

Es gibt zahlreiche Filme, in denen wir Szenen von Trinkgeld fordernden Kofferträgern oder Kellnern sehen; sie reiben quasi Daumen und Zeigefinger gegeneinander: das internationale Money-Zeichen; man erwartet etwas, will Geld sehen. Oft urkomisch lösen sich auf der Leinwand solche Situationen auf: Der Page bekommt ein Bonbon oder die Tür schlägt plötzlich zu. Solche Szenen überziehen, zeigen aber deutlich, wie Servicepersonal nicht mit dem Thema Trinkgeld umgehen sollte.

Wir alle kennen doch den genialen Werbespruch einer großen Supermarktkette: „Wir lieben Lebensmittel“. Darin liegt die Wiege des Selbstverständnisses von Service. So sollte jeder Kellner denken: „Ich liebe meinen Beruf, meine Kunden – und nicht das Trinkgeld.“ Wer sich selbst so mit Leidenschaft sieht, Kellner aus Berufung und Spaß ist, wird zwangsläufig Erfolg auch beim Trinkgeld haben.

Und mal ganz ehrlich: Kellner zu sein, ist nicht immer einfach. Man ist allzu oft die Fußmatte für schlechte Launen seiner Gäste. In deren Augen ist der Kellner nämlich ein Sklave, mit dem man alles machen kann. Was Kellner und andere Servicekräfte manchmal ertragen müssen, grenzt schon an Menschenverachtung. Doch wer hier nicht Diplomat ist und mit Liebe, Ruhe und Gelassenheit antwortet, wird nie zum Trinkgeld-König. Hierin liegt aber auch die hohe Kunst des Geldverdienens; denn solche Typen von Gästen sind das gefundene Fressen für clevere Kellner. Wenn Sie einen Kotzbrocken auftauen und mit besonderem Service umgarnen, haben Sie gewonnen. Denken Sie mal an das Disney-Märchen „Die Schöne und das Biest“; am Ende

schaft es die schöne Prinzessin, das schreckliche Biest zu einem handzahmen Tier zu bändigen – nur mit Liebe, Aufmerksamkeit und Zuneigung. Der Kellner muss auf jede Provokation die richtige Antwort haben. Wer rechthaberisch diesen Beruf ausübt, wird es nicht weit bringen. Als Ober müssen Sie viel einstecken können. Sie brauchen also auch die Steher- und Nehmerqualitäten eines Boxers im Ring. Nur wer sein Selbstverständnis als Servicekraft richtig sieht, gehört zu den Gewinnern und hat das Zeug zum Trinkgeld-König.

## **Wechseln Sie doch den Job!**

Wer keine Chance auf Trinkgeld hat, sollte darüber nachdenken, ob er nicht seinen Job wechselt und neu als Kellner, Page oder Taxifahrer irgendwo anders anheuert. Natürlich müssen Sie dann auch eine gewisse Servicebereitschaft mitbringen, geschickt im Umgang mit Kunden sein und diplomatisch auftreten.

Wenn Ihnen also der Umgang mit Menschen liegt und Sie auch unter Stress die Ruhe bewahren, bewerben Sie sich doch auf eine Stelle im Service. Versuchen Sie es erst einmal aushilfsweise nebenbei, und wenn 's passt, wechseln Sie hauptberuflich in einen neuen Service-Job. Eben weil Sie wissen, dass dort viel Trinkgeld zu erwarten ist, könnte ein Jobwechsel der Sprung in ein besseres Leben sein. Denken Sie darüber einmal nach. Denn die Aussicht auf Verdoppelung oder gar Verdreifachung des Gehalts bringt Sie gleich in eine ganz andere Liga.

Was wollen Sie denn länger in Ihrem langweiligen Bürojob verhungern, wenn Sie anderswo täglich neue Kontakte haben und dazu auch noch ein Mehrfaches Ihres bisherigen Gehalts verdienen können? Aber: Es muss gut vorbereitet sein; Sie sollten nicht einfach aus einer Laune heraus nur der Verlockung des Trinkgeldes erliegen. Das könnte auch eine Fehlentscheidung werden. Mit dem nebenberuflichen Aushilfsstart riskieren Sie nichts, im Gegenteil: Sie schaffen einen gleitenden, sicheren Übergang. Helfen Sie erst einmal an Wochenenden oder in Ihrem Urlaub und während der Abendstunden aus. Testen Sie vor allem, ob die Arbeit im Service mit Kundenkontakt überhaupt Ihr Ding ist.

## Äußere Bedingungen müssen stimmen

Wenn das **Essen schlecht** ist, der **Wein nicht gekühlt** oder das Bier schlecht gezapft ist, die Räume nicht geheizt/klimatisiert oder die **Sitze unbequem** sind, dann stimmen die äußeren Bedingungen nicht, die Einfluss auf die Höhe des Trinkgeldes haben; darauf können Sie aber leider nicht einwirken. Hier müssen Sie handeln und täglich darauf dringen, dass diese Dinge positiv verändert werden. Denn sonst könnte ja das Geschäft insgesamt einbrechen, wenn die Gäste ausbleiben. Sprechen Sie offen mit Ihrem Chef darüber und machen Sie ihm deutlich, dass so auch sein eigenes Geschäft in Gefahr gerät. Stimmen die äußeren Bedingungen nicht – dazu gehört auch ein **gutes Preis-Leistungs-Verhältnis** –, dann haben Sie keine Chance, den Trinkgeld-King zu spielen. Sie strampeln so nur wie Don Quichote gegen die Windmühlen. An der Lage eines Cafés oder Restaurants können Sie auch nichts ändern, allenfalls kündigen und einen besseren Arbeitsplatz suchen, aber alle anderen Bedingungen sind veränderbar. Das wäre ja so, wie wenn Sie ein Internet-Business starten und Ihr Browserbetreiber stellt Ihnen nur eine unsichere langsame Verbindung bereit. Was nützen Ihnen dann gute Ideen, wenn Sie nicht verkaufen können? Dann wechseln Sie ja auch den Dienstleister oder sorgen für bessere Bedingungen. Die äußeren (positiven) Gegebenheiten sind also elementare Voraussetzungen auch für ein gutes Trinkgeld. Wenn der **Gast sich nicht wohlfühlt**, klappt´s auch meistens mit dem Trinkgeld nicht. Sie müssen also erst mal eine entsprechende Atmosphäre herstellen.

## Und Ihre persönlichen Voraussetzungen?

Sie wissen doch: **Sex sells**. Also treten Sie sexy auf; das treibt den Umsatz und Ihr Trinkgeld in die Höhe. Sexy im übertragenen Sinn bedeutet aber auch, dass Sie **ordentlich gekleidet** und **frisiert** sind, saubere Hände haben, gut riechen und auch sonst **sympathisch** rüberkommen. Mangelt es daran schon, schließt der Gast gleich auch auf die Qualität der Speisen und Zubereitung in der Küche. Wer ungepflegt bedient, da vermutet man auch gleich eine unsaubere Essens-Zubereitung. Natürlich dürfen Sie nicht zu offenherzig bedienen, wenn die Ehefrau oder Freundin daneben sitzt. Auch müssen Sie sich als Bedienung nicht alles gefallen lassen. Zeigen Sie Grabschern ruhig die Rote Karte.

Als Servicekraft sollten Sie **gepflegt** und ordentlich auftreten, saubere und gebügelte Kleidung tragen, sich im Ton nicht vergreifen, aber dennoch kommunikativ sein – von allem die richtige Portion, also keine Plaudertasche sein, aber immer einen guten Spruch auf Lager haben. Peppen Sie sich also ruhig etwas auf; machen Sie sich mit ein paar Kniffen sympathischer. Denn diese Investition lohnt sich; das Trinkgeld sitzt dann etwas lockerer. Arbeiten Sie an Ihrem äußeren Erscheinungsbild, so dass der Gast mit einem „Wow-Effekt“ den Saal betritt. Die Frage, ob **schöne Frauen und Männer mehr Trinkgeld** verdienen, kann genauso beantwortet werden, ob sie besseren Sex haben: Ja! Es ist leider so, wie auch Verkäufer mit einem Top-Aussehen allein schon deswegen mehr verkaufen. Aber nun folgt die gute Nachricht: Sie können sich den **Erfolg** auch **erarbeiten**. Machen Sie durch aufmerksame Bedienung das kleine Manko wett – es funktioniert!

Aber Sie brauchen auch ein paar so genannte „**Personal Skills**“, **persönliche Eigenschaften** und Voraussetzungen, die Sie für den Service-Job prädestinieren. Beispielsweise sollten Sie **gut zuhören** können; Sie sollten eine gesunde Portion **Menschenkenntnis** haben, mit der Sie spüren, wie der Gast drauf ist; nur so können Sie auf ihn optimal eingehen. Als Kellner zum Beispiel sind Sie oft Beichtvater, Berater, Seelsorger, Tippgeber, Verkuppler, Wünsche-Erfüller und was sonst nicht alles. In der Bar spülen Kunden ihren Frust herunter, den Jobstress oder Beziehungsprobleme, suchen Gesprächspartner, Unterhaltung oder Kontakte. Da sind scheue und zurückhaltende, die sich nicht trauen, Draufgänger, die zu forsch sind – kurz und gut: Sie treffen auf alle möglichen Gäste aus dem Querschnitt der Gesellschaft. Wenn Sie hier z.B. einem einsamen, verklemmten Menschen helfen, dann kann das schnell Ihr „Trinkgeld-Goldesel“ werden.

## Welche Tricks sind denn wirklich erfolgreich?

Aber wie stelle ich es denn nur an, den Gästen mehr Geld aus der Tasche zu ziehen? Das ist gar nicht so schwer, wie Sie vielleicht denken. Grundsätzlich gilt, dass Sie eine **positive Stimmung** herstellen müssen: ein **Lächeln**, ein paar nette Sprüche, **freundliche** Begrüßung, Höflichkeit und Hilfsbereitschaft. Sehen Sie einen mürrischen Gast, dann nehmen Sie ihm den Wind aus den Segeln. Geben Sie ihm erst gar keine Gelegenheit, aufzubrausen und unfreundlich zu sein oder sich zu beschweren.

**Beispiel:** Wenn jemand schon mit bösem Blick und widerwillig das Lokal betritt, seien Sie nett zu ihm, helfen Sie ihm aus dem Mantel; geben Sie ihm den **besten Tisch** mit tollem Blick aufs Meer, über den See, auf die Berge; zünden Sie eine Kerze an und greifen voll in die **Trickkiste**. Sie kennen doch die Möglichkeiten eines Kellners: Verkürzen Sie die Wartezeit aufs Menü mit einer kleinen Aufmerksamkeit aus der Küche auf Kosten des Hauses; lassen Sie den Gast verschiedene Getränke probieren, bevor er sich entscheidet; bringen Sie ihn in die Situation, zum Dank verpflichtet zu sein; das stimmt ihn ruhig und zufrieden.

## 35 Spezial-Tricks für mehr Trinkgeld

Hier nun ein paar **Spezial-Tricks**, mit denen Sie jeden **Gast spendierfreudig** machen:

1. **Wiederholen Sie die Bestellung:** Die Kellnerin notiert sich nicht nur alles das, was die Gäste und ihre Begleitung bestellt haben. Sie wiederholt auch noch einmal jede einzelne Position mit Sonderwünschen. Damit wecken Sie die Aufmerksamkeit der Besucher, die jetzt das Gefühl bekommen, von einer sehr cleveren Bedienung individuell betreut zu werden.

Studien haben ergeben, dass allein das Wiederholen einer Bestellung bis zu 50 Prozent mehr Trinkgeld zur Folge haben kann. Psychologen sagen nämlich dazu, die Wiederholung schaffe eine Art Wir-Gefühl; sie gebe ihnen eine Form der Bestätigung. Aber Vorsicht: Setzen Sie dieses Mittel eher unauffällig, beiläufig ein; es darf nicht aufgesetzt wirken. Tun Sie also ganz geschäftsmäßig; wiederholen Sie alle Positionen unauffällig und schreien Sie sie nicht durchs Lokal; warten Sie auf die endgültige Bestätigung der Gäste. Das Wiederholen hat noch einen anderen Nebeneffekt: Sie vermeiden so Missverständnisse beim Aufnehmen der Bestellung. Denn darin liegt oft die Ursache für Unzufriedenheit von Gästen. Fragen Sie lieber zweimal nach. Eine solche Imitation des Gastes schafft Gemeinsamkeit, indem der Kellner die Körperhaltung des Kunden dezent nachahmt und seine Worte wiederholt. Die



nachgeahmte – nicht nachgeäffte! – Person fühlt sich dadurch in seinem Handeln, seiner Bestellung, bestätigt; oft läuft das auf einer unbewussten Ebene ab; so ist der Gast auch eher bereit, einem Wunsch, Anliegen oder der Bereitschaft, großzügig Trinkgeld zu geben, nachzukommen.

Auch viele gute Verkäufer wenden diesen Trick an, der mittlerweile in fast allen Verkaufsschulungen so weitergegeben wird. Denn die wissenschaftlichen Untersuchungen in den Niederlanden haben eindeutig ergeben, wenn Sie eine verbale und körperliche Synchronisation schaffen, haben Sie bessere Aussichten auf ein erfolgreiches Verkaufsgespräch oder mehr Trinkgeld – alles also reine Werbepsychologie.

2. **Probieren Sie es mal mit dem Ja-Nicken:** Stellen Sie sich einmal folgende Situation vor: Die Kellnerin räumt nach der Tasse Kaffee den Tisch ab und fragt: „Darf es noch etwas sein, ein Stückchen Kuchen vielleicht oder noch einen Kaffee?“ – und nickt dabei; sie ergänzt die Frage mit einem leichten Kopfnicken. Das erhöht die Chance auf eine Zusatzbestellung ganz gewaltig. Es führt zu mehr Umsatz und dementsprechend auch zu mehr Trinkgeld.

In manchen Cafés oder Restaurants ist die Bedienung ja auch am Umsatz beteiligt, ergo erhöht es das Gehalt des Kellners. Sie müssen aber schon geschickt dieses Mittel einsetzen, ein

dezent, angedeutetes leichtes Nicken, nicht zu offensichtlich. Beobachten Sie mal das Personal in verschiedenen Restaurants, Bars oder Cafés; manches ist wirklich gut geschult; dann werden Sie es erkennen können. Wer dieses Mittel nicht einsetzt, hat weniger Erfolg.

3. **Die unauffällige Berührung:** Ebenfalls durch wissenschaftliche Studien ist belegt, dass leichte Berührungen des Gastes das Trinkgeld erhöhen können. Doch muss der „Körperkontakt“ sehr unauffällig sein, und er sollte nicht gekünstelt wirken. Vergleichbar wäre eine solche Berührung mit dem angedeuteten Handkuss. Aber Vorsicht: Es darf vom Gast nicht als Belästigung empfunden werden, und manche Menschen sind in dem Punkt sehr empfindlich; sie ziehen dann schnell die Hand zurück oder zucken mit der Schulter. Eine eher unauffällige Berührung könnte ein leichtes Streifen an der Schulter sein oder an der Hand. Auf keinen Fall sollten Sie das bei Stammgästen wiederholen, denn das wäre auffällig und könnte sogar negativ wahrgenommen werden.

In der (Werbe-) Fachsprache nennt man das die „**Midas-Berührung**“. Sie ist ebenfalls Teil von Schulungen des Service-Personals unter dem Begriff der „interpersonalen Berührung“: Der besondere Trick dabei ist, dass Sie den Gast, während Sie das Wechselgeld auf den Tisch oder das Tablett legen, leicht berühren. Man hat das in Versuchen relativ exakt ermittelt: Wenn Sie die Handfläche des Gastes zweimal für jeweils eine

halbe Sekunde berühren und Ihren Körper dabei um zehn Grad neigen, brachte das 37 Prozent mehr Trinkgeld; berühren Sie dagegen „nur“ die Schulter eine bis anderthalb Sekunden lang, steigert das Ihr Trinkgeld lediglich um 18 Prozent. Nun gibt es auch Menschen, die andere nicht gerne berühren oder sich selbst von anderen berühren lassen. Auch solche Kellner können dadurch Ihre Trinkgeldhöhe beeinflussen, indem sie sich auf Augenhöhe des Gastes begeben und quasi vor dem Tisch kauern, in die Hocke gehen. Also Ihre Körperhaltung kann auch Ihre Einnahmen steigern. 38 Prozent mehr bekamen auch Barkeeper, die eine Sonne unten auf die Rechnung malten: genau 38 Prozent mehr.

4. **Stellen Sie sich mit Ihrem Namen vor:** Was in den USA und anderen Ländern beispielsweise durchaus üblich ist, kommt in unseren Breiten eher seltener vor. „Mein Name ist Lothar Müller, und ich bin heute Ihr Ober!“ – Was meinen Sie, welche Vertrautheit das schafft? Und Ihr Trinkgeld fällt gleich höher aus. Wenn man „seinen“ Kellner namentlich kennt, dann ist er quasi Teil der Gesellschaft und gehört mit zur Familie. Vor allen Dingen verbirgt sich hinter dem Service-Personal keine Anonymität mehr.
5. **Versuchen Sie es mal mit einer kleinen Aufmerksamkeit:** Sie kennen das doch: Wie neidisch schauen die Erwachsenen auf Kinder im Flugzeug, die von der Stewardess ein kleines Geschenk oder Spielzeug bekommen? Wir würden doch dann

alle so gerne wieder Kind sein. Aufmerksamkeiten, und wenn sie noch so klein sind, führen **zur Dankbarkeit, Kundenbindung** und Wohlwollen bei der Bemessung von Trinkgeld. Geben Sie also jedem Kind ein **Bonbon**; der Chef könnte jeden Gast persönlich mit **Händedruck** begrüßen (das kostet nicht mal etwas!); legen Sie zur Rechnung ein winziges Täfelchen **Schokolade** oder ein paar Bonbons hinzu; entzünden Sie eine Kerze am Tisch; stellen Sie eine frische Rose zum Essen; in südländischen Restaurants kommt zusätzlich ein Korb mit frischem Brot dazu; wenn die Zubereitung des Menüs etwas länger dauert, verkürzen Sie die Zeit mit einem **Appetitanreger** auf Kosten des Hauses – einem kleinen Salat, Joghurt-Dip mit Brötchen oder einem kleinen Prosecco. Was meinen Sie, wie Sie Ihre Kundschaft damit in Erstaunen versetzen? Aber auch hier ist Vorsicht geboten: Diese kleinen Gesten dürfen nicht aufgesetzt und künstlich wirken; denn dann verfehlen sie ihre Wirkung. Es muss beim Gast immer ein Aha-Erlebnis auslösen, und es muss einzigartig spontan ankommen.

6. **Immer schön lächeln:** Es kostet nichts, und doch ist es so wirkungsvoll. „Der kürzeste Weg zu einem Menschen ist ein Lächeln“ – dieses Sprichwort hat vor allem im Servicebereich seine besondere Bedeutung. Schauen Sie Ihren Gästen in die Augen und lächeln dabei – das wirkt sich in der Regel positiv auf Ihre Zusatzeinnahmen in Form von Trinkgeld aus.

7. **Schenken Sie Aufmerksamkeit:** Alle Menschen schätzen es, wenn man auf sie in besonderer Weise aufmerksam wird: Der Bäckereiverkäuferin, der man eine Erkältung anmerkt, wünscht man beim Herausgehen „Gute Besserung“ – was meinen Sie, wie die sich wundert? Genauso fragen Sie Ihren Gast, wie ihm das Essen geschmeckt hat oder wie es ihm geht, wie sein Befinden heute ist, was die Kinder machen, ob man in Urlaub fährt und so weiter. Führen Sie einen kurzen **Smalltalk**, das ist immer gut. Wenn man nur geschäftsmäßig das Essen „abwickelt“, wirkt es unpersönlich, „abgefüttert“ und gehetzt.
  
8. **Begegnen Sie sich auf Augenhöhe:** Zugegeben, es ist nicht immer einfach. Denn in der Regel steht die Bedienung, während der Gast sitzt. Das Service-Personal sollte aber gerade **beim Bezahlen** dem Gast direkt ins Gesicht schauen. Entweder setzt sich dann der Kellner ebenfalls hin oder beugt sich zum Kunden hinunter und schaut ihm aus einer gebeugten Haltung in die Augen. Auf keinen Fall sollte es so wirken, als habe der Ober müde Beine und müsse sich jetzt erst mal ausruhen. Eine bewusste Hinwendung zum Gast ist, wenn es ums Geld und Trinkgeld geht, besonders wichtig.
  
9. **Schreiben Sie mal „Danke“ auf die Rechnung:** Was meinen Sie, wie verblüfft ein Besucher Ihres Lokals ist, wenn er auf seiner Rechnung ein handgeschriebenes „Danke“ liest und vielleicht auch noch „Noch einen schönen Tag!“? Er fällt aus allen Wolken, denn das hat er so noch nie erlebt. Es erhöht

seine Aufmerksamkeit – und Bereitschaft, vielleicht sogar mehr zu geben. Versetzen Sie sich doch mal in die Lage des Gastes, der auf diese Weise angesprochen wird. Er ist positiv gestimmt und freut sich über diese Art von Kreativität und Aufmerksamkeit. Noch während er sein Geld aus dem Portmonee holt, überlegt er, wie viel er Ihnen als „Tip“ gibt. Seine positive Stimmung erhöht das Gönnerhafte in ihm: Er gibt mehr als üblich. Und er behält das Lokal in guter Erinnerung, kommt bald wieder oder empfiehlt es seinen Freunden und Verwandten.

10. **Informieren, beraten, empfehlen:** Jede Servicekraft in Bar, Restaurant oder Hotel sollte jedes Gericht, jede Vor- und Nachspeise einmal selbst probiert haben; und sie sollte eine intensive Weinprobe mit einem Fachmann durchgeführt haben. Denn nur so können Kellnerinnen und Ober ihren Gästen kompetente Empfehlungen geben. Garantiert sind viele Besucher verunsichert, was sie aus der Fülle der Menükarte wählen sollen. Deshalb sollten Servicekräfte nach dem genauen Geschmack ihrer Kundschaft fragen, um dann einen zufriedenstellenden Rat zu erteilen. Denn Sie wollen ja am Ende hochzufriedene Gäste haben. Das steigert nämlich Ihr Trinkgeld. Sie sind als Kellner Berater Ihrer Kunden; auf Ihre Empfehlung hört der Gast, und die muss dann aber auch stimmen.
11. **Gepflegtes Äußeres:** Darüber hatten wir eingangs schon kurz gesprochen. Es ist selbstverständlich, dass Servicekräfte mit einem gepflegten äußeren Erscheinungsbild auftreten. Dazu

gehören Kleidung, Schuhe und Frisur genauso wie Hände, Gesicht und Duft. Vor allem die Hände müssen makellos sein, weil sie das Essen, die Getränke servieren. Trauerränder unter den Fingernägeln sind ein absolutes Tabu wie auch zu lange Fingernägel oder abgekaute. Das erzeugt Ekel beim Gast; der kommt garantiert nie wieder und öffnet beim Trinkgeld bestimmt nicht sein Füllhorn. Überzeugen Sie also schon durch Ihr Äußeres; eine kleine Investition zahlt sich hier gleich in ein Mehr an Trinkgeld aus. Denn auch die optische Präsentation der Speisen sowie Hygiene sind gerade hier sehr wichtig. Würden Sie nämlich mit einem schmutzigen Jackett oder einer zerknitterten Bluse sowie mit ungepflegten Händen servieren, bekäme der Gast den Eindruck, dass es auch in der Küche drunter und drüber geht. Man geht ja nicht umsonst in ein feines Restaurant und isst nicht in der Steppe vom Boden. Also sorgen Sie auch für eine feine Präsentation der Speisen. Geben Sie Ihrem Besucher das Gefühl, bei Ihnen buchstäblich in besten Händen zu sein.

12. **Fallen Sie mit Ihrem Stil auf:** Eine ausgefallene Kleidung kann durchaus das Trinkgeld in die Höhe treiben; sie muss aber authentisch, stilvoll sein und zur Person passen. Beispiel: In einem ländlich rustikalen Lokal fällt die Kellnerin in einem Dirndlkleid natürlich eher auf und wird am Ende mehr Trinkgeld bekommen als die bieder gekleidete Kollegin. In einem feinen Sterne-Restaurant würde allerdings ein Dirndl nicht so optimal wirken. Hier wäre eher edle konventionelle Kleidung angebracht, vielleicht das kleine Schwarze. Wie auch ein Kellner mit

Stehkragen und Fliege im Brauhaus eher negativ auffiele. Gönnen Sie sich also den passenden Stil.

13. **Seien Sie immer freundlich und höflich:** So selbstverständlich eigentlich Freundlichkeit und Höflichkeit sind und nicht unbedingt zu den besonderen Tipps gehören, so sollte dennoch darauf hingewiesen werden. Warum? Sie sind der Schlüssel zum Erfolg für ein Mehr an Trinkgeld. Denn beobachtet man die Szene mal genauer, so kann man nur mit dem Kopf darüber schütteln, wie manches Service-Personal seine Gäste behandelt. Man könnte meinen, sie hätten es alle nicht nötig: Eine mürrische Kellnerin, ein schlecht gelaunter Ober, die zickige Bedienung in einem Café – man glaubt es einfach nicht. So kann man garantiert nicht Trinkgeld-König werden und seine Einnahmen mehr als verdoppeln. Aber so mancher begnügt sich ja auch mit dem Mittelmaß – und stöhnt dann darüber, dass er nicht von der Stelle kommt.
  
14. **Überraschen Sie positiv:** Immer positiv überraschen und für einen Wow-Effekt sorgen, das ist der beste Weg zum King. So binden Sie auch als Servicekraft Kunden an sich, denn die kommen gerne wieder – zu Ihnen natürlich. Bieten Sie immer etwas mehr als die breite Masse, der Standard. Üben, üben und nochmals üben heißt hier die Devise. Man hat nicht alles gleich gut drauf, deshalb tasten Sie sich an Ihr Optimum heran. Überlegen Sie sich gute verkaufsfördernde Sprüche, lockern Sie Ihre Gäste auf, machen Sie sie froh gestimmt, so dass sie



zufrieden das Lokal wieder verlassen. „Hallo Herr Doktor“, sagte mal ein Kellner zu einem Gast, und alle drehten sich nach ihm um. Er stand plötzlich im Mittelpunkt, wurde bewundert und war geachtet. Manche Leute brauchen das; nicht jedem liegt die öffentliche Bloßstellung. Man muss also als Servicemitarbeiter genau wissen, bis wohin man bei seinen Kunden gehen kann.

„Positiv überraschen“ ist der Tipp schlechthin für alle Branchen. Auch als Taxifahrer kann man positiv überraschen, indem man nebenbei zum Beispiel Stadtführer spielt und Sehenswürdigkeiten erklärt oder ein interessantes Gespräch mit dem Kunden beginnt. Als Friseur kann man die Qualität der Haare loben, die gute Pflege, den Style und so weiter.

15. **Tragen Sie mal etwas Ungewöhnliches:** Fallen Sie doch einfach mal mit extravaganter Kleidung auf, einem überraschenden Accessoire oder einem neuen Trend-Parfüm. Sie müssen erreichen, dass der Gast mit seinen Blicken an Ihnen klebt – und er gar nicht merkt, wie viel Geld er Ihnen extra gibt. Sie betreten quasi die Bühne und füllen den Raum. Beispiele: Die Kellnerin könnte eine Orchidee im Haar tragen, der Ober eine Nelke im Knopfloch seines Revers oder die Dame ein Spitzen-Häubchen im Haar, vielleicht auch ein Diadem. Der Kellner könnte ja auch mal aus der alten Schule kommen und eine frisch gebügelte Leinen-Serviette über den linken Unterarm legen; Das kleine Schwarze bei der Bedienung zieht

die Blicke garantiert auf sich. So gibt es viele Ideen für ungewöhnliche Auftritte. Seien Sie hier besonders kreativ, aber überspannen Sie den Bogen nicht ins Schrille. Es muss zu Ihnen passen.

16. **Sorgen Sie für Unterhaltung:** Sie wissen doch, dass ein mehrgängiges Menü recht langatmig sein kann. Die Zeit zwischen den einzelnen Gängen ist mitunter gähnend langweilig. Hier braucht der Gast Kurzweil – in Form von Häppchen, die auch einfach nur unterhaltsam sein dürfen. Sie sollen ja nicht gleich den Pausenc clown spielen, aber etwas davon könnte guttun. Denn hat ein Gast erst Zeit, über die gähnende Leere länger nachzudenken, wird seine Erwartung auf ein vorzügliches Menü immer höher geschraubt. Ärgert er sich schon über zu lange Wartezeiten, überträgt sich der Unmut leicht auf Essen und Service. Deshalb unterhalten Sie Ihren Kunden – mit kleinen Witzchen, interessanten Gesprächen, Diskussionen oder Aufmerksamkeiten. Lenken Sie ihn ab, meckern zu können – und Ihnen dafür weniger Trinkgeld zu geben.
17. **Verteilen Sie Smileys auf der Rechnung:** Gerade wenn das Essen üppig war, wird auch die Rechnung dementsprechend hoch ausfallen. Mag das Menü noch so gut geschmeckt haben, der hohe Betrag erzeugt Widerwillen beim zahlenden Kunden. Mit einem lustigen Smiley unter dem Betrag lenken Sie den

Gast geschickt ab und verleiten ihn noch dazu, aufgrund Ihrer Nettigkeit ein ordentliches Trinkgeld liegen zu lassen.

18. **Geizen Sie nicht mit Komplimenten:** Ein paar nette Worte kosten rein gar nichts – außer ein wenig Kreativität von Ihnen. Und im Gegenteil: Komplimente erzeugen immer eine Art Verpflichtung, eine Bringschuld: Der Kellner hat mir etwas Gutes getan, also bin ich verpflichtet, ihm zurückzugeben – auch wenn ich ihn nicht darum gebeten habe, aber es ist nun mal passiert. Mit ein paar netten Worten versetzen Sie ihren Gast in eine Verpflichtungs-Haltung. Das ist so wie mit einem Geschenk: Schenkst Du mir etwas, muss ich Dir auch etwas geben. So ist das nun mal in unserer westlichen Kultur. Manche Zeitgenossen setzen dieses Mittel übrigens ganz bewusst ein – immer in der Hoffnung, mehr wieder zurückzubekommen. So ist es auch im Service. Worte kosten ja nichts; Sie bekommen aber bare Münze zurück. Reden ist Gold, Schweigen nur Silber, haben schon die Politiker gelernt. Deshalb lassen sich manche für Ihr Reden (eine einzige!) fürstlich mit einem durchschnittlichen Jahresgehalt entlohnen. Sie sehen also, was gutes (Zu-) Reden bringt.
19. **Nehmen Sie die Kritik nicht persönlich:** Wenn Ihre Gäste etwas zu kritisieren haben, liegt das meistens an der Qualität der Speisen oder Getränke. Sie machen ja einen perfekten Job, also kann Sie die Kritik eigentlich nicht persönlich treffen. Nehmen Sie daher Kundenwünsche ernst und betrachten Sie

Kritik nicht persönlich als eine solche an Ihrem Verhalten und Service. **Geben Sie** nach Möglichkeit Ihren **Gästen Recht**, selbst wenn Einwände nicht berechtigt sind. Einen Gast auf seiner Kritik einfach sitzen zu lassen und rechthaberisch aufzutreten, wirkt sich sehr negativ aufs Trinkgeld aus. Geben Sie ihm stattdessen das Gefühl, einen Fehler erkannt zu haben und diesen nun zur vollen Zufriedenheit des Kunden wieder ausbügeln zu wollen. Stimmen Sie stattdessen Ihren Gast wieder gut gelaunt. Das hat auch etwas mit Psychologie zu tun: Fühlt sich der Besucher eines Lokals als Sieger, kann er sehr gönnerhaft danach großzügig sein.

20. **Bleiben Sie immer Sie selbst, aber Diplomat:** Sie müssen nicht unterwürfig die Fußmatte des Gastes spielen. Es gibt Grenzen; Sie sind nicht Sklave, aber Diplomat. Zeigen Sie ruhig Selbstbewusstsein und Rückgrat. Wer den Lakaien hergibt, dem traut man nicht viel zu – auch nicht beim Trinkgeld. Sie müssen nach jeder Aktion immer noch selbst in den Spiegel schauen und zu sich sagen können: „Ja, das bin ich noch!“ Der Gast will doch beraten werden; er möchte nicht, dass Sie ihm nach dem Munde reden. Sie sollen ihm schon seine Wünsche von den Lippen ablesen, aber das kann man auch erhobenen Hauptes. Sie müssen authentisch sein; das kommt bei Ihren Kunden gut an. Verstellen Sie sich also nicht. Das fällt bei nächster Gelegenheit sowieso auf.

21. **Versuchen Sie es mal mit Ihrer Körperhaltung:** Wir haben schon gehört, dass es vorteilhaft ist, auf Augenhöhe des Gastes die Rechnung zu präsentieren. Auch sollten Sie nicht unterwürfig wirken. Aber es gibt noch ein paar andere Tricks. Sie kennen doch die Typen, die mit ihren Bewegungen wie auf dem Laufsteg die Blicke auf sich ziehen; da sagen alle „Wow!“ und kleben an ihrem äußeren Erscheinungsbild. Bewegen Sie sich gelenkig, galant – ganz Gentleman oder Lady. Zeigen Sie Ihren Besuchern, dass Sie mit beiden Beinen auf dem Boden stehen und dass Ihr Gast Ihr ganz persönlicher König ist. Genau das Gegenteil wäre es, wie ein Bauerntrommel an den Tisch zu treten. Geben Sie etwas her, aber mit Würde und Zuneigung. Aus Ihnen muss der abgewandelte Satz einer Supermarktkette springen: „Ich liebe Gäste, Essen und Drinks!“ Wenn Sie das rüberbringen, ist Ihnen ein gutes Trinkgeld sicher. Das honoriert jeder Restaurant-, Café- oder Barbesucher.
22. **Etikette – ja, auch heute noch!** Etikette zählen immer noch. Wenn Sie eine gebügelte weiße Leinen-Serviette über dem linken Unterarm tragen, den Wein mit auf dem Rücken verschränkter linken Hand servieren, das Essen von rechts anreichen und die Damen zuerst bedienen, dann sind Sie eine Kellnerin oder ein Ober der alten Schule. Gäste lieben das – auch heute noch. Selbst wenn Sie Ihren Kunden den Stuhl beim Niedersitzen an den Tisch heranschieben, fühlt der Gast sich wie in einem Sterne-Restaurant. Das hebt seine Stimmung, und

Ihr Service wird gleich anders beurteilt, was sich in einem Mehr an Trinkgeld niederschlägt.

23. **Sie sind Freund und Verkäufer:** Verstehen Sie sich im Service immer als Freund des Gastes und als Verkäufer. Selbst wenn Sie nicht am Umsatz beteiligt sind, schlägt sich doch eine höhere Rechnung – immer nach der Zehn-Prozent-Regel – auch auf die Höhe Ihres Trinkgelds nieder. Sie stehen an der vordersten Front im Kundenkontakt; Sie bestimmt die Höhe des Umsatzes; Ihre gute Empfehlung steigert die Bestellmenge. Wenn Sie es dann noch schaffen, sich als Freund des Gastes einzuschleichen, etwa indem Sie ihm sagen, dass Sie das gewählte Menü auch als Ihr Lieblingsgericht betrachten, haben Sie es geschafft. Sie sind nun Freund, Familienmitglied, Kumpel in einem, und guten Freunden gibt man bekanntlich das Beste. Sie kennen das doch aus der Werbung – alles Psychologie.
  
24. **Spielen Sie den Eisbrecher:** Manche Gäste sind schwierig, weil Sie entweder gezwungenermaßen ins Restaurant gehen, einen schlechten Tag hatten oder es ihnen im Moment gar nicht so gut geht. Erfahrenes Servicepersonal liest so etwas schon am Gesicht ab oder horcht ein wenig in die Tischgespräche hinein. Spätestens bei der Bestellung wissen Sie mehr. Jetzt ist Ihre Kunst als Eisbrecher gefragt. Muntern Sie Ihren Gast mit einem Appetitanreger oder einem Aperitif auf; finden Sie ein paar aufmunternde und beruhigende Worte; zünden Sie eine Kerze auf dem Tisch an; spielen Sie etwas Musik für die Seele.

Greifen Sie ganz einfach in die Trickkiste Ihrer langjährigen Erfahrungen im Service. Wenn Sie Ihren Kunden nicht besänftigen, dann wird das ganze Essen zum Desaster – bis hin zum Trinkgeld. König werden Sie nur, wenn Sie der perfekte Eisbrecher sind. Dabei ist besonders wichtig, dass Sie die Situation blitzschnell erkennen. Denn innerhalb von Sekunden müssen Sie das Eis brechen. Sonst schaffen Sie es während des ganzen Abends nicht mehr. Sie sollten also schon den Besucher so empfangen, dass er sich gleich wohlfühlt wie zu Hause. Strahlen Sie ihn an; er muss quasi von Ihnen magisch angezogen werden. Seien Sie hier wie ein Chamäleon: Passen Sie sich Ihrem Gast und seinen Launen an. Dabei ist es wichtig, die Motive des Gastes zu erkennen, warum er ins Restaurant, Café oder zu Ihnen kommt.

Hat er einen Tisch reserviert, kennen Sie seinen Namen? Sprechen Sie ihn also gleich persönlich an; so fühlt er sich gegenüber den anderen Gästen hervorgehoben. Vielleicht können Sie sogar herausfinden, wer derjenige ist, der auf seinen Namen reserviert hat. Befragen Sie dazu die Dame oder den Herrn der Bestellannahme. Denn der Tischbesteller ist oft eine wichtige Person – und er bezahlt die Rechnung am Ende. Mit ihm müssen Sie sich schon deswegen besonders gut stellen. Aber Vorsicht: Manche Gäste wollen beim Essen in Ruhe gelassen werden; auch das müssen Sie erkennen und dann wirkungsvoll, dezent im Hintergrund agieren: wenig reden, dafür aber einen perfekten Service hinlegen, erkennen, was der

Gast wünscht oder was ihm gerade fehlt. Auch so brechen Sie das Eis – hin zu einem üppigen Trinkgeld, und Sie sind der King!

25. **Suggestieren Sie schönes Wetter:** Der amerikanische Psychologe Bruce Rind fand heraus, dass allein die Ankündigung schönen Wetters durch den Hotelpagen, Zimmerkellner oder Ober (auf der Rückseite der Rechnung zum Beispiel) ein Drittel mehr Trinkgeld herauspringen lässt. Das funktioniert natürlich nur dann, wenn nicht gerade die Hagelkörner gegen das Fenster knallen, also bei relativ schallisolierten Hotelfenstern oder eben als Vorhersage für den Rest des Tages oder den folgenden Tag. Allein die Aussicht auf gutes Wetter hebt die Stimmung; umgekehrt je nach Vegetation kann dazu auch eine angekündigte Abkühlung verhelfen.

Der Psychologe bewies mit seinem Experiment, dass allein der Glaube an Wetterbedingungen, nicht jedoch die reale Wettersituation, auf Stimmungen der Menschen einwirkt und damit das Trinkgeld erhöht. Da das Wetter sowieso anderen Gesetzmäßigkeiten folgt, kann der Service auch nicht für tatsächliche Bedingungen nachträglich verantwortlich gemacht werden; das Trinkgeld ist eh bezahlt – oder auch nicht.

26. **Sie sind der Wohlfühl-Manager!** Was immer auch um Sie und den Gast herum passiert: Sie sind sein persönlicher



Manager für das Wohlfühlen während Ihrer Betreuung. Sorgen Sie also immer für wohlige Atmosphäre und halten Sie Störungen vom Gast fern. Ja, das kann sogar so weit gehen, dass Sie ein schreiendes Kind nebenan beruhigen, um Ihrer „Kuh“, die Sie später melken wollen, das Wohlgefühl nicht zu stören. Sie sind also auch dafür zuständig, dass störende Faktoren vom Gast ferngehalten werden. Managen Sie also das Ambiente Ihres Kunden. Sie sind persönlich verantwortlich, wenn Sie Trinkgeld-König werden wollen – und seien wir doch mal ehrlich: Es ist leicht! Sie müssen sich dessen immer nur bewusst werden. Was meinen Sie, was Ihr Besucher Ihnen zusätzlich bezahlen wird, wenn alles perfekt war – bis aufs Ende, als ein schreiendes Kind mit Bauklötzen auf Ihr „Goldenes Huhn“ wirft? – Nichts! Man nennt das auch vorausschauende Betreuung, die jeder Wohlfühl-Manager perfekt beherrschen sollte. Und wenn Ihr Gast öfter kommt, kennen Sie doch seine Vorlieben: Platzieren Sie ihn ans Fenster mit herrlichem Ausblick oder in die Wohlfühl-Ecke. Kommt eine Familie mit kleinen Kindern, dann bringen Sie um Gottes Willen beide Besuchersgruppen weit auseinander, denn Sie wollen ja bei der Familie später auch Ihre Hand aufhalten. Sie merken: Im Service brauchen Sie viel Flexibilität; auf jeden Gast müssen Sie individuell eingehen, denn jeder hat seine eigene Wohlfühl-Definition.

27. **Sie sind der Zeit-Optimierer:** Als Gast möchte man am liebsten sofort bedient werden. Ungeduld ist uns allen leider zu viel gegeben. Nur wenige Besucher eines Restaurants sind so

entspannt und cool, dass sie längere Zeit auf die Bedienung warten könnten. Und doch passiert es immer wieder. Gerade wenn das Lokal sehr beliebt ist, hat auch der Ober zu Spitzenzeiten nur zwei Hände und Beine und einen Kopf. Er kann sich eben nicht klonen. Deshalb müssen Sie sich selbst und Ihre Arbeitsabläufe optimieren. Eine erfahrene Servicekraft hat sich das quasi über die Jahre erarbeitet. Und dennoch: Lassen Sie Ihren Service nie hektisch, unpersönlich, roboterhaft wirken. Schauen Sie einfach mal erfahrenen Kellnern über die Schultern: Freundliche Begrüßung, Speisekarte, Abfragen der Getränkewünsche, Liefern der Getränke, Aufnahme der Bestellung, kurzer Zwischenstopp mit einem Appetitanreger, Vorspeise liefern, abräumen und so weiter – und immer eine Nettigkeit parat halten, einen kleinen Smalltalk, eine neue Serviette, Wein nachschenken und so weiter. Dabei müssen Sie auch Ihre anderen Gäste im Auge behalten und keinem das Gefühl geben, benachteiligt zu sein. Das erfordert Routine und Überblick, rationalisierte Abläufe und einen gewissen Automatismus. Managen Sie Ihre Zeit, minimalisieren Sie Abläufe. Und bei allem müssen Sie Ihren Umsatz im Auge behalten. „Darf ich Ihnen noch einen Wein bringen?“ – „Nein, eine weitere Karaffe ist mir jetzt doch zu viel!“ – „Ich kann Ihnen auch ein Glas nachschenken.“ – „Ok.“ So geht das trotz oder gerade mit Zeit-Optimierung.

28. **Nutzen Sie die Spendierfreudigkeit:** Warum gehen Menschen ins Restaurant, in die Bar oder ins Café? Sie haben Hunger, laden Gäste ein, möchten imponieren, sind in

Spendierlaune. Also versauern Sie ihnen ihre gute Stimmung nicht mit einem mittelprächtigen Service. Gäste kommen mit einem großen Wohlwollen, mit einer gehörigen Portion Vorschuss-Lorbeeren. Nutzen Sie also auch auf ihre Spendierlaune, indem Sie gute Empfehlungen geben: „Zu dem Menü empfehle ich Ihnen unseren 1999er Bordeaux Château Landonnet, ein Jahrhundertwein, der hervorragend zum Essen passt. Vielleicht mögen auch Ihre Gäste den Wein; dann könnte ich Ihnen eine wohl temperierte Flasche auf den Tisch stellen; vielleicht noch etwas Tafelwasser dazu, die Herren?“ So steigern Sie den Umsatz und Ihr Trinkgeld. Die Menschen kommen doch zu Ihnen, um sich etwas Gutes zu tun, sich einmal etwas Richtiges zu gönnen – koste es, was es wolle. Der Kunde hat also eine sehr große Bereitschaft, viel zu investieren. Sie kitzeln auch noch mehr Umsatz heraus, wenn Sie ihnen das Gefühl geben, besonders bedient zu werden, etwa so: „Für Sie habe ich noch ganz besonderes Tröpfel reserviert, das gar nicht mehr auf unserer Karte steht – ein hervorragender Jahrgang, den es nur noch selten zu kaufen gibt!“ Da greift doch jeder zu.

29. **Sie sind der Fachmann:** Wie oft wird der Service gefragt, was man denn empfehlen könne oder woher das Rindersteak komme oder welchen Fisch der Koch frisch im Programm habe? In der Regel soll der Kellner alle Gerichte, die er auch anbietet, kennen und selbst einmal probiert haben. Denn nur so ist er Fachmann und kann auch kompetent beraten. So steht es auch mit den Getränken. Welchen Aperitif empfehle ich – Campari

Orange oder Champagner? Wie ist der Weingeschmack der Gäste? Sie müssen nicht nur die Unterschiede zwischen trocken und lieblich kennen, sondern auch die der verschiedenen Reben und Anbaugebiete. Welchen Digestif bieten Sie an – vom Cognac bis zum Jubiläums-Aquavit? Auch Vor- und Nachspeisen sollten Sie kennen und vorher einmal probiert haben, sonst können Sie nicht gut beraten. Wenn den Gästen etwas nicht schmeckt und die Teller wieder halb voll in die Küche zurück gehen, ist das schlecht. Nur der wirkliche Fachmann sahnt hier das Trinkgeld richtig fett ab.

30. **Zeigen Sie Leidenschaft:** Man darf Ihnen nicht anmerken, dass Service ein harter Job ist und Sie an die Grenzen gehen. Bei allem Stress haben Sie immer noch ein Lächeln im Gesicht – der Dienst am Kunden ist eben Ihre Leidenschaft, Ihre Passion und Berufung, denn: Sie lieben ja Gäste und gute Speisen. Das verkörpern Sie quasi mit Ihrem Einsatz, ja Sie leben es vor. Der Besucher Ihres Lokals muss Sie bewundern und Sie spontan zum Mitarbeiter des Monats wählen. Sie sind Service; es macht Ihnen bei aller Belastung wahnsinnig Spaß; sie gehen in Ihrer Berufung auf – und das zahlt sich am Ende aus. Vielleicht sind Sie nach einem anstrengenden Tag echt kaputt, aber das Geld in Ihrer Tasche zeigt Ihnen auch, dass es belohnt wurde. „Wir lieben Lebensmittel“ – eigentlich ein wenig sagender Werbespruch, der jedoch seine Wirkung nicht verfehlt: Man kauft dort gerne ein, weil diese Leute etwas von ihren Produkten, die sie verkaufen, verstehen, und pfleglich damit umgehen. „Wir lieben Gäste!“ – so werden Sie zum King.

31. **Unterschätzen Sie ein Lächeln nicht:** Ihr Service kann noch so perfekt sein, das Essen super, aber das Trinkgeld ist mager. Woran liegt es? Sie sind zu kalt, zu maschinenhaft wie ein Roboter. Ihnen fehlt das Lächeln, eine persönliche Note, Menschlichkeit. Dabei kostet ein Lächeln überhaupt nichts, aber es kann so viel bewirken. Lächeln stimmt einen verbitterten Menschen milde, macht aus einem weinenden Kind ein vergnügtes. Lächeln erhöht eindeutig die Höhe des Trinkgelds. Wenn Sie Ihre Gäste freundlich anlächeln, dann fühlen die sich bei Ihnen wohl. Sie kommen sehr sympathisch rüber, und netten Leuten gibt man zurück, auch in barer Münze.
32. **Stellen Sie eine persönliche Bindung her:** Wir haben schon so viel über Kunden-Berührung, Wiederholung der Bestellung und Unterhaltung der Gäste gehört – alles Elemente, die zu einer Bindung zwischen Gast und Kellner geeignet beitragen. Ganz entscheidend aber ist das letzte Quäntchen persönliche Bindung, etwa indem Sie eine Art Seelenverwandtschaft in der kurzen Zeit ihrer Betreuung aufbauen. Sie sind eine Familie, ja fast per „Du“. Auf dieser Ebene ist alles möglich, auch ein außergewöhnliches Trinkgeld. Persönliche Bindung bedeutet hier auch gegenseitige Abhängigkeit; man kann sich aufeinander verlassen; man kennt sich. Wenn Sie das schaffen, haben Sie gewonnen. Das ist das Fundament für Trinkgeld-Erfolg. So schaffen Sie es nämlich auch, unausgesprochene Wünsche des Kunden zu erraten und ihm von den Lippen abzulesen. Da jeder Mensch anders ist, muss man auch

unterschiedliche Mechanismen parat haben. Es gibt wandelnde Notizbücher, die sich alles merken. Genauso treffen wir Menschen, die sich nicht so gut Namen und Gewohnheiten merken. Dafür ist ein kleines Notizbuch (auch elektronisch) gut, in das Sie sich Namen, Vorlieben und Gewohnheiten Ihrer Stammgäste eintragen. So haben Sie die Infos für die persönliche Bindung jederzeit abrufbar.

33. **Der Gast kauft auch Sie:** Alles ist perfekt: der Platz, die Raumtemperatur, das Ambiente, etwas Musik, die Speisekarte, Getränke und so weiter. Warum kommt der Besucher eines Lokals aber zu Ihnen? Er kauft nämlich auch Sie im Paket gleich mit. Vielleicht kennt er Sie und mag gerade Ihre Betreuung. Sie selber sind Ihr wichtigstes Kapital. Wird Ihnen nun klar, was es heißt, Ihre Persönlichkeit zu kaufen? Sie haben es also in der Hand. Geben Sie Ihrem Gast also das Gefühl einer kompetenten Geborgenheit, dann zahlt sich das auch beim Trinkgeld aus. Seien Sie sich dessen immer bewusst, dass alles, was Sie jetzt tun, in Trinkgeld umgesetzt wird – oder auch nicht, wenn der Service, die Beratung schlecht waren. Neben der eigentlichen Leistung des Lokals drücken Sie dem Besucher ja auch Ihre persönliche Angebotskarte in die Hand: Persönlichkeit, Kompetenz, Sympathie, Geborgenheit, Fachwissen und letztlich auch ein Gefühl, dass man Sie als Berater und Begleiter gerne wiedersehen möchte. Der Gast kommt bestimmt wieder – zu Ihnen! Sagen Sie ihm deshalb, wann Sie Ihren freien Tag oder Urlaub haben, damit er nicht enttäuscht ist.

34. **Bieten Sie ein „Rund-um-Sorglos-Paket“ an:** Gäste, die in ein Hotel einchecken, trinken meist am Nachmittag einen Kaffee, essen ein Stück Kuchen oder nehmen einen Drink zu sich. Wenn Sie wissen, dass ein Abendessen geplant ist, unterbreiten Sie doch vielleicht dann schon die Menükarte, empfehlen einen Wein, den Sie schon für den Abend wohl temperiert dekantieren. Und jetzt kommt ein ganz besonderer Punkt: Manche Gäste reisen mit Kind oder Hund an. Kümmern Sie sich darum, indem Sie für Kinder Spielzeug, Malbücher und Stifte bereitlegen. Nehmen Ihren Kunden den Hund ab und versorgen ihn liebevoll mit Wasser und ein paar Leckerlis. Das kommt sehr gut an. Sie betrachten Ihre Besucher ganzheitlich mit allem, was zu ihnen gehört. Kinderlose Paare betrachten ja oft ihre Tiere als Kindersatz, die ihnen sehr lieb und teuer sind. Hier sind sie gerne auch mal sehr großzügig, wenn es ihren Liebsten gut geht.
35. **Der Gast hat immer Recht!** Ja, das ist manchmal echt schwierig, aber verscherzen Sie es sich nicht mit Ihren Gästen. Ob es das Haar in der Suppe ist oder das Fleisch nicht durchgebraten ist, der Kunde ist bekanntlich König, und Sie wollen doch der King der Trinkgeldprofis werden. Also widersprechen Sie Ihrem Besucher nicht. Das ist leichter gesagt als getan. Als Kellner müssen Sie oft die Faust in die Tasche packen. Es lohnt sich, denn fühlt der Kunde sich bestätigt (auch wenn Sie ihm nur das Gefühl geben), hat er einen Erfolg errungen, den er später großzügig entlohnern kann.





## Schlusswort

Im Service ist ein hohes Maß an Diplomatie gefragt. Wer das nicht beherrscht und auch nicht gewillt ist, sich diplomatisch auf seine Gäste einzustellen, sollte sich ernsthaft die Frage stellen, ob er für den Job überhaupt geeignet ist. Aber das wissen Sie ja, bevor Sie sich entscheiden. Wie auch jeder Verkäufer mit Kunden richtig umgehen muss. Ein hohes Einfühlungsvermögen in die Launen der Menschen ist unabdingbar. Und dann kommt eine gehörige Portion Erfahrung hinzu. Sie werden nicht gleich der perfekte Kellner sein und müssen anfangs Rückschläge einstecken können.

Von der strenggläubigen amerikanischen Sekte der Mormonen kennen wir das. Sie werden als junge Menschen zum Missionieren in die Welt ausgesandt. Im dunklen Anzug, mit weißem Kragen und Krawatte gehen Sie mit der Bibel unter dem Arm durch Fußgängerzonen und von Haus zu Haus. Meistens bekommen diese „Missionare“ eine Abfuhr. Zu lernen, damit richtig umzugehen, ist eine wichtige Erfahrung, die nicht jeder durchhält. Aber dann immer wieder aufzustehen und nicht aufzugeben, das führt zu Kämpfernaturen.

Als Servicekraft müssen Sie einen ähnlichen dornenreichen Weg beschreiten. Erst im Laufe der Jahre finden Sie Ihren eigenen Weg, lernen Tricks und Kniffe, die Sie zum Trinkgeld-König reifen lassen. Geben Sie nie zu früh auf. Wenn Sie aber schon ein paar entscheidende Tricks aus diesem eBook beherzigen, wird sich Ihr Trinkgeldumsatz signifikant erhöhen. Das haben schließlich ganz einfache Experimente bewiesen.

Eigentlich müsste jede Servicekraft zuvor ein solches Kurz-Training absolvieren, um gleich erfolgreich in den Job einzusteigen: Auf Augenhöhe zum Kunden bei Vorlage der Rechnung sein, die Bestellung wiederholen, eine leichte, fast unbemerkte Berührung des Gastes beim Bezahlen u.s.w. Das sind die simpelsten, aber effektivsten Tricks, mit denen Sie auf dem besten Weg zum Trinkgeld-König sind.

**Gute Verdienste!**