

BOME Service Handbuch

👉 WIR SIND DIE BESTEN! Als Betrieb geben wir euch alle Werkzeuge, Schulungen und Rabattmöglichkeiten an die Hand, damit ihr unseren Gästen aktiv entgegenkommen könnt. Nutzt diese Möglichkeiten! 💡

🎯 Denn nur gemeinsam sind wir die Besten – und gemeinsam schaffen wir es, nicht nur zufriedene Gäste zu haben, sondern auch viel Trinkgeld zu verdienen. 🍀💰

1. 🧑‍🦰 Begrüßung der Gäste

Jeder Gast wird begrüßt mit

💡 „Moin, Bitte, Schön“

👉 Wir begrüßen eine Duz-Kultur. Außer der Gast wünscht ausdrücklich gesiezt zu werden.

Mit der Zeit entwickelt ihr ein Gespür dafür, welche Gäste gesiezt werden möchten und welche nicht. Das sind alles Erfahrungswerte, die ihr dann mit der Zeit lernt und umsetzt.

👉 Anschließend bieten wir einen aktiven Jacken-Service an.

Wie macht ihr das? Ihr fragt:

💡 „**Dürfen wir euch die Jacke abnehmen oder den Pullover abnehmen?**“

Anschließend begleitet ihr die Gäste immer persönlich zum Tisch.

Anstatt nur auf einen freien Tisch zu zeigen oder hinzu sagen „Da dürft ihr euch hinsetzen“ – nein: Ihr bringt die Gäste aktiv zum Tisch. Dann geht ihr die Jacken oder Pullover aufhängen.

Nehmt am besten gleich die Speisekarten mit und stellt dann die Frage:

💡 „Wasserverkauf (keine Nein-Möglichkeit): „Darf ich Euch schon einmal schon eine große Flasche Wasser bringen – mit oder ohne Sprudel?“

Immer. Es gibt keine Ausnahme. Es wird immer gefragt – an jedem Tisch – exakt in dieser Formulierung.

9 von 10 Gästen, die ihr gefragt habt, werden Ja gerne sagen sagen.

Dann gebt ihr den Gästen die Speisekarten und ganz wichtig, ihr müsst sagen:

💡 „***Wenn ihr Fragen habt, sagt bitte unbedingt Bescheid.***“

Genau dieser Satz – kein anderer!

Danach verabschiedet ihr euch kurz vom Tisch, bleibt aber immer aufmerksam und beobachtet die Gäste.

In Bremen:

Weingläser eindecken → Gäste fragen:

„Zu unseren Speisen passt heute besonders gut ein Weißwein/ Roséwein oder ein Rotwein – was darf ich euch einschenken?“

Wenn nein → Gläser wieder mitnehmen.

🚫 **Keine Standbilder!**

Wir möchten es nicht mehr sehen, dass rumgestanden wird. Eine Gastronomie, wo die Mitarbeiter rumstehen, ist eine tote Gastronomie.

Menschen gehen raus, um Bewegung zu sehen. Es muss immer Bewegung in der Gastronomie sein.

Noch einmal.

Es muss immer Bewegung in der Gastronomie sein.

Keine privaten Gespräche im Gästebereich

Gespräche mit Kolleg:innen vor den Gästen sind unbedingt zu vermeiden und verboten!

Wenn Gäste etwas bestellen möchten oder euch mit Blicken suchen – und sie sehen euch im Gespräch mit 1–3 Kolleg:innen – wirkt das **unaufmerksam und desinteressiert**.

Regel:

Wenn ihr kurz etwas besprechen oder euch austauschen wollt, dann **immer außerhalb des Sichtfelds der Gäste** – z. B. in einer Ecke, hinter der Bar oder im Küchenbereich.

 **Der Gast steht immer im Mittelpunkt. Präsenz, Aufmerksamkeit und Bewegung sind sichtbarer Service.**

Nichts zu tun gibt es nicht.

Es gibt immer etwas zu tun. Fragt Eure Kollegen, in der Küche ob sie Hilfe brauchen, räumt das Lager auf, Wischt alle Oberflächen ab, poliert Gläser.

Schaut im Ipad nach to Do's und arbeitet sie ab!

Es wird nicht für das rumstehen bezahlt! ❌👤

2. Serviceverständnis & Verkauf

Was ihr aktuell macht, ist eine Dienstleistung. Bestellung aufnehmen und hinbringen kann jeder!

Ich möchte, dass ihr **guten Service** macht und **verkaufen lernt**.

 **VERKAUFEN** heißt: Ihr bestimmt für den Gast, was er heute Abend isst und begleitet ihn durch den Abend!

Das nennt man guten Service.

Viele Gäste, die bei uns waren oder noch nicht bei uns waren, kennen uns gar nicht.

Empfiehl den Gästen die Speisen.

Verkauft die Speisen mit Vorspeisen. Erklärt ihnen, was uns besonders macht.

Erklärt ihnen die Speisen.

Ihr verkauft den Gästen die Speisen.

Nehmt an, es sind super viele Sushi-Bestellungen und ihr verkauft fleißig weiter Sushi.

Ihr müsst einen Überblick haben, was ihr verkauft!

Sobald es zwei große Sushi Bestellung ist **ist es ganz wichtig**, dass ihr den Gästen sagt:

 „**Aktuell haben wir sehr viele Sushi-Bestellungen** – das heißt, es kann zu Wartezeiten von 45 bis 60 Minuten kommen. Wenn ihr mögt, empfehle ich euch für den

Start gern etwas anderes – vielleicht eine Vorspeise, eine Bowl oder einen Burger – damit ihr nicht zu lange hungrig wartet.“

Der Gast wird es euch danken, denn nichts ist schlimmer als unangekündigte Wartezeit.

Kommunikation ist alles. Gebt dem Gast eine klare Vorstellung davon, was ihn erwartet – und gebt ihm eine leckere Alternative an die Hand. 🍣⌚🍔

Wir haben geile Bowls. Wir haben geilen Burger. Empfiehl den Gästen. 🍲🍔

3. Bestellung

Nachdem ihr die Karten gebracht habt, wartet ihr ca. **7–10 Minuten**.

Dann kehrt ihr zum Tisch zurück, um die Bestellung aufzunehmen.

Und da fängt es wieder an: **Empfiehl den Gästen.**

Fragt den Gast:

💡 „**Darf ich Ihnen was empfehlen?**“

💡 „**Worauf haben Sie heute Lust?**“ *Etwas mit Fleisch, etwas Veganes, etwas mit Fisch?*

Aber ihr müsst den Gast fragen und empfehlen.

Ihr kennt unsere Gerichte – empfiehlt dem Gast vielleicht auch, was **ihr mögt**.

Erklärt ihm, **warum** ihr das mögt.

Ihr seid der beste Verkäufer für das Produkt, weil ihr das Produkt kennt.

Wenn ihr die Bestellung aufgenommen habt – ganz wichtig:

Gänge. Erster und zweiter Gang.

Wenn ihr das nicht direkt von Anfang an richtig macht, kommt es im laufenden Betrieb nur zu Problemen.

Warum kommt es zu Problemen?

Ihr macht nicht erster und zweiter Gang → alles wird gleichzeitig hergestellt.

Die Küche stellt alle Speisen schon hin, aber Sushi ist noch nicht fertig. Alles muss noch einmal zubereitet werden.

Ganz wichtig: erster und zweiter Gang.

Dann wiederholt ihr die Bestellung am Tisch – **jede einzelne Bestellung**, die aufgenommen wird, **wiederholt ihr am Ende** am Tisch.

Wir wollen Fehler vermeiden. Fehler bei der Bestellaufnahme sind eines der größten Probleme in der Gastronomie die den Ablauf erschweren.

Wir haben viele Gerichte, die gleich klingen – darum müsst ihr sie **wiederholen**. Ganz, ganz wichtig.

Wenn ihr die Bestellung wiederholt habt und der Gast keinen Fehler gefunden hat – oder ihr keinen – dann schickt ihr die Bestellung ab.

Wenn ihr sie abgeschickt habt, könnt ihr sie **nicht mehr direkt löschen** – sondern ihr müsst sie **stornieren**.

Jeder einzelne Storno – und ich sage: jeder einzelne Storno – muss ausgedruckt und hinten unterschrieben werden.

Sonst gibt es Probleme bei einer Betriebsprüfung beim Finanzamt,

Es wird ab jetzt aktiv jeder Storno nach Unterschriften überprüft.

Wenn abends im Kassenbericht Stornos sehen, müssen alle dazugehörigen Stornos vorliegen.

4. Bonmanagement

In Wildeshausen und Vechta werden die Bons automatisch zu den passenden Stellen hingeschickt.

In Bremen wird es **ausgedruckt** und ihr bringt es zur Bonleiste und sortiert nach erstem und zweitem Gang.

Welche Bestellung kann vorher raus?

Banales Beispiel: Ein großer Tisch hat zehn Rollen bestellt – dauert natürlich.

Aber ein anderer Tisch danach hat nur **eine** Rolle bestellt. Dann sagt ihr dem Sushi-Koch:

„Mach erst die eine Rolle, dann die zehn.“

→ Aktives Sortieren der Bons.

Natürlich immer in **Absprache mit Küche und Sushi-Küche**, damit es keine Verwirrung gibt.

5. Erklären & USP vermitteln

Wenn das Essen fertig ist, bringt ihr es zum Tisch.

Ganz wichtig:

Erklärt den USP – Unique Selling Point – unserer Gerichte.

Warum dauert unser Sushi so lange?

→ Weil es **frisch gerollt** wird.

Das Sushi sieht **anders** aus:

→ Wir verwenden **japanischen schwarzen Reisessig**, viel hochwertiger.

→ Die Rollen sind **viel größer** als woanders.

→ Wir haben ein anderes Füllverhältnis: **90 % Füllung, 10 % dünner Reiskranz**.

Von der Qualität und den Zutaten her sind wir **kostenintensiver**.

Das erfordert **extremes Handwerk**, um alles drin zu haben – trotzdem eine feste Rolle.

Nutzt unsere „Nachteile“ als Vorteile – der Kunde versteht es aber nur, wenn ihr es erklärt.

6. Mehrwert & Kommunikation beim Servieren

Nur servieren, wenn alle Speisen gleichzeitig fertig sind.

Ich möchte nicht sehen, dass ein Gast alleine isst.

Ich möchte, dass **jedes Gericht**, das ihr serviert, ihr den Gästen **einen Mehrwert vermittelt**.

Bitte immer genauso sagen, wenn Sushi serviert wird!

Serviert Speisen und Getränke nach Möglichkeit immer von rechts.

Das entspricht dem klassischen Service-Protokoll und sorgt für einheitliche, professionelle Abläufe am Tisch.

Ausnahme: Wenn es räumlich nicht möglich ist – dann freundlich erklären:

💡 „**Ich komme ausnahmsweise von links, weil rechts gerade etwas eng ist.**“

Der Gast merkt: Ihr habt einen Plan und handelt bewusst. ✓

💡 „**Wir servieren unsere Sushikreationen immer mit einem Gedeck aus eingelegtem Ingwer in Sauerkirchsaft, Wasabi und Wasabi-Mayo.**

Vom Schärfeegrad: Ingwer am schärfsten, dann Wasabi, dann Mayo.“

Signature Lava Salmon Roll

💡 → „**Wir servieren dazu geräucherten Meersalz. Dippt gerne mal mit dem Finger rein und probiert ihn pur.**“

Sojasoße

💡 → „**Probiert unsere Sushi-Kreation bitte erstmal ohne Sojasoße – wir schmecken sie so ab, dass ihr keine braucht.**

Falls ihr doch möchtet:

Es ist unsere **hausgemachte Sojasoße** –

frei von Geschmacksverstärkern, Schwärzungsmitteln, Farb- und Konservierungsstoffen.

Sie wird mit höchster Sorgfalt gebraut. Durch natürliche Fermentation entsteht ein intensiver, leicht süßlicher Geschmack.“

7. Nachfragen & Betreuung

Wenn serviert:

„Guten Appetit!“

Dann geht ihr **nach 3–4 Minuten** wieder zum Tisch und fragt:

💡 „**Passt alles? Schmeckt’s euch?**“

Warum ist die erste Nachfrage so wichtig!?

Ihr geht innerhalb von 3-4 Minuten nochmal zum Tisch und fragt, ob alles in Ordnung ist. Geht immer von Euch selber aus. Ihr geht essen. Es wird serviert. Ihr schaut euch das Essen an. Wahrscheinlich innerhalb der ersten 20 Sekunden merkt ihr schon, ob irgendwas nicht stimmt. Entweder mir wurde das Falsche gebracht. Mir wurde das Falsche serviert. Da ist ein Haar drin. Das Essen ist kalt. Euch fällt es sofort auf.

8. Weitere Verkaufspunkte

Nach **10–15 Minuten** geht ihr wieder zum Tisch:

💡 → „**Schmeckt es euch? Möchtet ihr noch etwas trinken?**“

Richtig gute Servicekräfte verkaufen sechsmal am Tisch:

1. Große Flasche Wasser
2. Aperitif
3. Wein
4. Vorspeise
5. Hauptgang
6. Dessert + Kaffee oder Absacker (Jägermeister, Frangelico, Limoncello, Sake)

9. Abräumen & Feedback

Immer erst abräumen, wenn **alle Gäste** fertig sind.

Wenn der Tisch zu voll ist:

💡 „**Darf ich euch schon mal ein bisschen von den Tellern befreien?**“

Dann:

💡 „**War alles in Ordnung? Wart ihr zufrieden?**“

Ziel: Probleme lösen, bevor der Gast geht.

10. Beschwerdemanagement

Negative Bewertungen = Kommunikationsfehler.

Wenn der Gast noch da ist → **Problem ansprechen.**

Beispiele:

- Haar im Essen → Gericht **nicht berechnen 100% Kulanz**
- Hat nicht geschmeckt → **20 % Rabatt (Dem Gast erklären, dass wir möchten, dass Jeder Gast uns zufrieden verlässt.**
- Hat zu lange gedauert → **Getränk oder Dessert aufs Haus**

Bis 7 € dürft ihr selbst entscheiden.

Wording: 💡 „ **Darf ich Euch ein Getränk aufs Haus anbieten oder ein Dessert?**“

Alles wird **auf dem selben Tisch gebucht, Bon unterschreiben, Tagesabrechnung beilegen.**

11. Verabschiedung & Bewertung

Verabschiedet die Gäste, bringt Jacken, wenn möglich.

Freundlich formulieren:

💡 „**Ich wünsche euch ein schönes Wochenende voller Sonnenschein.**“

Zufriedene Gäste → **nach Bewertung fragen:** 💡 „**Ich würde mich freuen, wenn ihr uns eine Bewertung hinterlasst – gerne google oder Tripadvisor.**“

12. 🧼 Sauberkeit & Atmosphäre

- 💡 **Der erste Eindruck zählt.** Räume müssen jederzeit sauber, ordentlich und stimmungsvoll sein.
- 🧼 Poliert Gläser, wischt Tische und Stühle regelmäßig, achtet auf saubere Böden und Toiletten.
- 🕯️ Prüft Deko, Musiklautstärke, Lichtstimmung – schafft einen Ort zum Wohlfühlen.
- 🔍 Kontrolliert vor Öffnung und während der Schicht regelmäßig den Gastraum (Licht, Servietten, Toilettenpapier etc.).

13. 💛 Gastgeber-Mentalität

- 💖 Seid **Gastgeber:innen mit Herz** – begrüßt nicht nur freundlich, sondern merkt euch Namen von Stammgästen oder Vorlieben.
- 🎂 Geburtstage oder besondere Anlässe? Sprecht es an: „Herzlichen Glückwunsch!“ oder „Alles Gute für euer Jubiläum!“
- 👁️ Merkt euch, wenn jemand z. B. keinen Koriander oder keine Mayo mag – kleine Gesten bleiben im Kopf.
- ✨ Ziel: Gäste fühlen sich **gesehen, wertgeschätzt und willkommen.**

14. 📱 Digitale Kommunikation & Follow-Up

- 📧 Bietet Gästen an, die Rechnung per E-Mail zu schicken – professioneller Eindruck.
- 📸 Fragt Stammgäste oder Gruppen, ob ihr ein schönes Foto von ihnen machen sollt – Erinnerung + Social-Media-Potenzial.
- 📢 Bei Events oder Angeboten: „Wollt ihr auf dem Laufenden bleiben? Dann folgt uns auf Instagram!“

15. 🎓 Mentoring & Wissenstransfer

- 🧑‍🎓 Ältere Teammitglieder übernehmen Verantwortung für neue Kolleg:innen.
- 📖 Teilt Tipps, Abläufe und eigene Learnings – wir wachsen nur gemeinsam.
- 💡 „Wir lernen nie aus“: Wer gut werden will, fragt, hört zu, probiert aus.

16. 📦 Take-away & Abschlusserlebnis

- 🗑️ Wenn Gäste Reste mitnehmen möchten: Schaut, dass es **liebevoll verpackt** wird – nicht einfach in Alu!
- 📝 Zettel mit Gruß, evtl. kleines Goodie oder Sticker dazulegen → Gäste erzählen davon weiter.
- ☕ Bei Take-away-Kunden: „Wollt ihr vielleicht einen Eiskaffee oder Dessert für den Heimweg?“ – kleiner Upsell.

SERVICEHANDBUCH

1. BEGRÜßUNG DER GÄSTE



2. SERVICEVERSTÄNDNIS & VERKAUF



„Darf ich euch schon eine große Flasche Wasser bringen?“

3. BESTELLUNG



5. ERKLÄREN & USP VERMITTELN



6. MEHRWERT & KOMMUNIKATION BEIM SERVIEREN



7. NACHFRAGEN & BETREUUNG



8. WEITERE VERKAUFS-PUNKTE



9. ABRÄUMEN & FEEDBACK



10. BESCHWERDE-MANAGEMENT



11. VERABSCHIEDUNG



11. VERABSCHIEDUNG & BEWERTUNG



„Ich würde mich freuen, wenn ihr uns eine Bewertung hinterlasst.“