

*Jetzt erst recht:*

# Mensch- momente



Corona nervt alle – vor allem in der Gastronomie. Serviceexpertin Sabine Hübner verrät, wie Gäste, Kinder und Kellner trotzdem bei Laune bleiben.

Text: Charlotte Holzhäuser

**V**or den Kassen Sperrholz-Plexiglas-Ungetüme, Klebeband-Pfeile auf dem Boden, Flatterband quer über Stühle und Tische. Manches Restaurant sieht derzeit aus wie eine Mischung aus Crime-Scene, Chemielabor und Messie-Haushalt. Wenn dann noch dünnhäutige Gäste auf frustriert unter ihren Masken schwitzende Mitarbeiter treffen, ist sie perfekt: die große Corona-Service-Depression. Kann man da etwas tun? Ich sage: Wir können nicht nur, wir müssen. Dringend. Denn hier geht es längst nicht mehr nur um Servicekultur, hier stehen Existenzen auf dem Spiel. Ich sehe drei Hebel:

### 1. Service Design

- ▶ Flatterband, gelbe Kreuze auf den Bänken, Mülltonnen als Abstandhalter? Bitte nicht! Lieber überzählige Tische entfernen und notwendige Lücken mit Inspiration auffüllen, z. B. mit Schaufensterpuppen kooperierender Modeläden, mit Kunst, Kitsch und Komik.
- ▶ Sound: Gute Musik macht gute Laune!

- ▶ Licht: Setzen Sie einladende Tische und ansprechende Details mit Licht in Szene und rücken Sie alles andere optisch in den Hintergrund.
- ▶ Masken: Ein neues Spielfeld für Ihre CI! Ansonsten gilt: Erfüllen Sie die gesetzlichen Anforderungen und seien Sie großzügig bei Sonderlösungen: Plexiglasmasken, DIY, humorvolle Drucke. Mancherorts ist das Abnehmen der Maske ausdrücklich erlaubt, wenn es für die Kommunikation erforderlich ist. Wo die Maske sein muss: Vokale beim Sprechen stark betonen klingt weniger nach Nuscheln und vermeidet lästiges Dauer-Wiederholen.

### 2. Service Performance

- ▶ Für die Bundesländer mit Reservierungspflicht: Machen Sie es Ihren Gästen kinderleicht und bespielen Sie alle Kanäle mit perfekter Erreichbarkeit: Webseite, App, Mail, Telefon etc.
- ▶ Reizen Sie alle digitalen Möglichkeiten aus: Online-Speisekarte, digitales Bestellen, digitales Bezahlen, Lieferservice. So verkürzen Sie

Wartezeiten – und vermeiden Warteschlangen.

### 3. Service Empowerment

- ▶ Ermutigen Sie Ihre Mitarbeiter zu „Menschmomenten“: Jetzt punktet der am meisten, der jeden einzelnen Gast emotional abholt. Gästebegeisterung wird nicht von Marken gemacht, sondern von Mitarbeitern.
- ▶ Mit Humor, aber auch mit Klarheit: „Sie sind mit Abstand unser liebster Gast!“
- ▶ Vor allem aber mit Fingerspitzengefühl: Viele Gäste sind derzeit dünnhäutig, mancher gar explosiv. Hier helfen eine klare Haltung, innere Gelassenheit und sehr viel Humor.

Service in Pandemiezeiten ist viel mehr als nur ansehnliche Hygienekörbchen mit Desinfektion, viel mehr als duftende Seife und überall 1,5 Meter Abstand. Service ist Haltung. Service ist Empathie. Service ist Kundenliebe. Was nützt das schönste Corona-Wohlfühlambiente, wenn die Stimmung nicht stimmt? ♦

### MEHR ÜBER SABINE HÜBNER

Sabine Hübner ist die Service-Performance-Beraterin der Top-Player in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Sie unterstützt Unternehmen bei der Entwicklung von Service-Haltung auf allen Ebenen. Intelligente Dienstleistungen, smarte Prozesse und empathische Menschmomente gehen für sie immer Hand in Hand. Ihre Beratungsagentur forwardservice steht für Service Empowerment. Mit eigenen Tools optimiert sie mit ihrem Team Service Performance und Service Design. Die geborene Österreicherin ist mehrfache Buchautorin und gefragte Keynote-Speakerin.  
[www.sabinehuebner.de](http://www.sabinehuebner.de)  
[www.forwardservice.de](http://www.forwardservice.de)