

1.3 Interessierte Parteien: wer noch am Tisch sitzt

Bearbeitbare Fassung des Arbeitsmaterials aus dem Buch: Fragen in ihrer Reihenfolge, Grund jeder Frage, Hinweis auf Verlangtes und Methode. Die Vorlage ersetzt keine Methode; jedes Haus bringt seine Antworten in sein eigenes Format.

Praktische Anwendung: die Parteien einer Hotelküche in sieben Schritten bestimmen

- 1. Die Verträge einsammeln.** Lassen Sie sich aus Verkauf, Bankett, Einkauf, Direktion und Versicherung jeden laufenden Vertrag geben, in dem Verpflegung, Hygiene, Allergene oder Lebensmittel vorkommen.
- 2. Die Sätze herausschreiben.** Notieren Sie jede Anforderung einzeln, mit Vertrag, Anhang und Ziffer.
- 3. Die Art der Bindung bestimmen.** Gesetz, Vertrag oder Erwartung. Bei Erwartungen: Entscheidung treffen und mit Datum festhalten.
- 4. Den Empfänger benennen.** Ein Name, bei dem künftig jede Lebensmittelklausel vor der Unterschrift ankommt.
- 5. Den Ort im System suchen.** Für jede Anforderung: Wo ist sie im Betrieb angekommen? Karte, Kasse, Ablauf, Schulung, Nachtschicht.
- 6. Die Sichtbarkeit prüfen.** Ist die Eigenschaft des Gastes, an der die Anforderung hängt, dort zu sehen, wo bestellt und serviert wird?
- 7. Den Anlass festlegen.** Jeder neue oder geänderte Vertrag löst eine Prüfung der Liste aus, nicht der Kalender.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein
Nennt unsere Liste Parteien mit Namen statt Gattungen?		
Steht bei jeder Anforderung, wo sie geschrieben ist?		
Ist bei jeder Anforderung vermerkt, ob sie durch Gesetz, Vertrag oder gar nicht bindet?		
Sieht die Küche jeden Vertrag mit einer Lebensmittelklausel vor der Unterschrift?		
Erreichen Vertragsänderungen per E-Mail denselben Empfänger?		
Kennt die Nachtschicht jede Meldefrist, die das Haus unterschrieben hat?		
Sind Gäste mit besonderen vertraglichen Anforderungen an der Kasse erkennbar?		
Ist für jede Empfehlung aus einem Kundenaudit eine Entscheidung festgehalten?		

Häufige Fehler

Gattungen statt Parteien auflisten. «Gäste» und «Behörden» stehen in jeder Liste und helfen in keiner.

Den Vertrag im Verkauf lassen. Die Anforderung ist dann unterschrieben und unbekannt.

Erwartungen wie Pflichten behandeln. Das System verspricht dann mehr, als es halten kann.

Pflichten wie Erwartungen behandeln. Der Vertragsbruch fällt erst auf, wenn der Kunde ihn bemerkt.

Die Nachtschicht vergessen. Meldefristen laufen auch um drei Uhr.

Änderungen per E-Mail ablegen. Eine Ergänzung des Anhangs ist eine neue Anforderung.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung
Jahreswert des Besatzungsvertrags	1.200.000 €	38 Zimmer je Nacht
Durchsicht aller Verträge, einmalig	24 Stunden	Küchenschef und Verkauf
Anpassung der Restaurantkasse	1.800 €	einmalig
Kühlung und Etiketten für die Boxen	2.400 €	einmalig
Unterweisung der Nachtschicht	6 Stunden	jährlich