

2.7 Der letzte Meter: Buffet, Zimmerservice, Bankett

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: den letzten Meter in sieben Schritten in das System holen

- 1. Die Formate auflisten.** Restaurant, Buffet, Zimmerservice, Bankett, Empfang im Freien, Lunchpaket, Minibar.
- 2. Jedem Weg einmal folgen.** Mit Uhr und Logger, an einem warmen Tag, bis zum letzten Gast.
- 3. Das Fließdiagramm verlängern.** Jedes Format endet beim Gast, mit den gemessenen Zeiten.
- 4. Die Bedingungen gestalten.** Schatten, Kühlung, kleine Gefäße, Schutz über den Speisen, Wärmebox.
- 5. Eine Zeit festlegen und prüfen.** Je Format eine Höchstzeit, begründet und mit dem Logger bestätigt.
- 6. Die Korrekturen schreiben.** Tauschen statt nachfüllen; Rücklauf bleibt in der Küche; Tablett zurück bei verschlossener Tür.
- 7. Den Service ins Team holen.** Eine Person des Service besitzt den letzten Meter und schult die drei Sätze.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein
Enden unsere Fließdiagramme beim Gast?		
Trägt jedes Gefäß am Buffet eine Uhrzeit?		
Werden Gefäße getauscht und nicht nachgefüllt?		
Gibt es eine Regel für das Tablett vor der verschlossenen Tür?		
Bleibt der Rücklauf von Platten in der Küche?		
Haben wir einem Buffet im Freien einmal mit dem Logger zugesehen?		
Gehört jemand aus dem Service dem Team an?		
Kommen Entscheidungen über Ort und Möbel eines Buffets vor das Team?		

Häufige Fehler

Am Pass aufhören. Die Aufzeichnung endet, wo der längste Abschnitt beginnt.

Nachfüllen. Das Älteste liegt unten und bleibt am längsten.

Das Tablett vor die Tür stellen. Höflich, und niemand weiß, wie lange es steht.

Rücklauf wieder hinausschicken. Die Platte hat dann zwei Runden in der Sonne hinter sich.

Den Service nicht schulen. Wer die Speise am längsten trägt, weiß am wenigsten.

Das Buffet nach dem Blick aufstellen. Der schönste Platz liegt oft in der Sonne.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung
Drei Temperaturlogger	210 €	einmalig
Kleinere Gefäße und Kühlwannen für die Terrasse	2.400 €	einmalig
Sonnensegel über dem Buffet	1.800 €	einmalig
Ersatzfrühstück bei verschlossener Tür, etwa 150 im Jahr	1.200 €	jährlich
Schulung des Service, zwei Stunden je Person	40 Stunden	jährlich