



Hilfe, es zieht!

Die Außentemperatur beträgt circa drei Grad und ein kühler Wind fegt um die verlassene Außenbestuhlung der Coffeebar. Eine junge Frau sitzt bereits seit fünf Minuten mit ihrem Getränk am Tisch in der Lounge. Nun steht sie auf, zieht sich ihre Jacke an, setzt sich wieder hin und umklammert das Latte Macchiato Glas. In einer anderen Ecke der Lounge: „Wollen wir anderswo hingehen, ich habe kalte Füße“, ist von einem der beiden Business-Gäste aufzuschnappen. Kurzerhand stehen sie auf und gehen. Die Haupteingangstür steht zu diesem Zeitpunkt noch offen und Kunden kommen nach und nach hinein. Dem jungen Barista ist offensichtlich warm. Er hat alle Hände voll zu tun, den Kundenstrom abzuarbeiten. Die gegenüberliegende Tür zur Terrasse steht ebenfalls offen. Schließlich ergreift eine ältere Dame die Initiative und schließt die Terrassentür. Zehn Minuten später entspannen sich die Gesichter der noch verbliebenen Kunden und sie ziehen ihre Jacken aus. Erkennbar ist, dass die wenigsten Kunden den Barista auf die unangenehme Kälte in der Coffeebar hinweisen. Das überwiegend zurückhaltene Verhalten von Gästen ist kein Einzelfall. In den meisten vergleichbaren Situationen gehen die Gäste kurzerhand. Die Nachwirkungen wie Kundenverlust erklären sich von selbst.

Tipp 1: Schichtverantwortliche und „Aufgaben-Karten“. Erarbeiten Sie mit dem Team die Kernaufgaben in der jeweiligen Schicht, wie TK-Ware aus dem Froster nehmen (zum Beispiel Brownies, Muffins, etc.) oder der Toilettencheck. Anhand des beschriebenen Beispiels könnte die Aufgabekarte auch Wohl-

fühlatmosphäre mit den Begriffen: Temperatur, Tische, Zeitschriften, Musik heißen.

Tipp 2: Haken für Jacken wie zum Beispiel an Window-Boards, Hochtischen, aber auch Kommunikationstischen sind besonders sinnvoll. Fehlen derartige Haken, so werden die Jacken grundsätzlich auf freie Stühle und Sessel gelegt. Dieses hindert neue Kunden daran, den Platz anzusteuern, da ihnen vermutlich nicht klar ist, ob der Platz/Stuhl bereits besetzt sei.

Tipp 3: Wenn möglich, lohnt sich ein Invest in einen technischen „Wärmeschleier“, der in der Regel über der Eingangstür angebracht wird und stetig warme Luft in den Raum bläst. Ein weiterer Tipp für den feuchte Jahreszeit.

Tipp 4: Sorgen Sie dafür, dass es Schirmständer gibt, damit nicht zu viel Tropfwasser in Ihrem Store verteilt wird (Rutschgefahr und Dreck).

Kommen Sie gut mit Ihren Gästen durch den Winter.

Ludger Schlautmann



Foto: Schlautmann 2016
LUDGER SCHLAUTMANN

Anzeige

BERLIN SCHOOL OF COFFEE

SEMINARE
DEZ / JAN 2017

BARISTA KAFFEE MENSCHEN RÖSTEN ANDERE

BARISTA BARISTA TECHNIK 12.12. – 15.12.16	12.12. MASCHINENSEMINAR 13.12. BARISTA BASIC 14.12. BARISTA ADVANCED 15.12. LATTE ART
BARISTA 16.12.16 BARISTA WORKSHOP	
RÖSTEN 17. – 18.12.16 RÖSTEN KOMPAKT	
BARISTA BARISTA KOMPAKT 19.12. – 21.12.16	19.12. BARISTA BASIC 20.12. BARISTA ADVANCED 21.12. LATTE ART
BARISTA BARISTA PROFESSIONAL 02.01. – 06.01.17	02.01. BARISTA BASIC 03.01. BARISTA ADVANCED 04.01. LATTE ART 05.01. CLIPPING UND SENSORIK 06.01. SEASONAL DRINKS
BARISTA BARISTA TECHNIK 09.01. – 12.01.17	09.01. MASCHINENSEMINAR 10.01. BARISTA BASIC 11.01. BARISTA ADVANCED 12.01. LATTE ART
BARISTA 13.01.2017 LATTE ART ADVANCED	
BARISTA EXISTENZ-GRÜNDERWOCHE 16.01. – 20.01.17	16.01. BARISTA BASIC 17.01. BARISTA ADVANCED 18.01. COFFEE SHOP PLANUNG 19.01. COFFEEBAR MANAGEMENT 20.01. WETTBEWERBSANALYSE

* Tagesseminare sind auch einzeln buchbar.

BERLIN SCHOOL OF COFFEE
UHLANDSTRASSE 17 | 10719 BERLIN
T +49 30 325 14 420
E CONTACT@BSO.BERLIN.SCHOOL.OF.COFFEE.DE
WWW.BERLINSCHOOLOFFEE.DE

Anzeige

Barista World
Leidenschaft & Kompetenz
www.barista-world.de

BARISTA KURSE
Kurse & Beratung
Berlin, Bielefeld, Bremen, Rosenheim

CATERING
Messen & Events

BERATUNG
Ramp up & Einweisung

Mit der deutschen Barista Meisterin Nana Holthaus-Vehse