

Inhalt

Vorwort	7
Kundenbindung in chaotischen Märkten	11
Basisleistungen	14
Der Zugang zum Buffet	18
Die Party	23
Der erste Kontakt	25
Das Kundengespräch – ein Parcours mit Hindernissen	30
Der heikle Umgang mit dem Preis	34
Zusatzwünsche erfüllen – das Dessert	38
Bestellen oder Alternativen zeigen	40
Die Verabschiedung	41
Die Gastgeber meistern Schwierigkeiten	43
Reklamationen und Beschwerden	45
Umgang mit Stresskunden	50
Umgang mit dem Telefon	55
Die Gastgeber stehen für den Erfolg der Party	61
Die innere Einstellung	63
Ihr Unternehmens-Knigge	65
Kleider machen Leute	65
Ästhetik	67
Körpersprache	67
Der Tag nach der Party – Kater oder Aufbruchstimmung	71
Merksätze auf einen Blick	75