

blickpunkt

HYGIENE-, ENERGIE- UND UMWELTTIPPS FÜR PROFIS Nr. 34 | OKTOBER 2020



Ein Gast reklamiert – wie reagieren?

Wer im Service arbeitet, macht über kurz oder lang Erfahrung mit reklamierenden Gästen. Wie reagiert man darauf am besten, dass der Gast nicht unzufrieden weggeht, die Gäste ringsum nicht peinlich berührt sind und man selber mit einem guten Gefühl nach Hause geht?

Kaum jemand hat gerne mit verärgerten Gästen zu tun. Deshalb beschäftigt man sich mit dem Thema so wenig als möglich. Dies wiederum führt dazu, dass viele Gastro-Mitarbeitende einem reklamierenden Gast unvorbereitet gegenüberstehen. Christoph Roos ist Restaurateur, Hotelier HF und Erwachsenenbildner. Er kennt diesen Mechanismus und weiss, dass es ein Teufelskreis ist. Wie aber bereitet man sich auf Reklamationen vor? Gibt es gar einen Trick, der

immer funktioniert? Christoph Roos winkt ab, fordert stattdessen zum Zeichnen auf: Einen Kreis von einem Zentimeter Durchmesser, drum herum einen zweiten Kreis mit einem fünf Mal so grossen Durchmesser. «Der innere Kreis ist der Anlass für die Reklamation», erklärt Roos. «Der äussere, viel grössere, verkörpert die Emotionen, die um die Reklamation herum aufgebaut worden sind. Diese muss man auffangen, sonst braucht man mit der Lösung des Problems gar nicht erst zu beginnen.»

editorial

Gastronomie und Hotellerie waren und sind von den Ereignissen rund um die Bekämpfung von Covid-19 besonders hart betroffen. Jeder einzelne Betrieb und auch die Verbände waren und sind stark gefordert, um den Anforderungen dieser Zeit gerecht zu werden. Und dennoch gibt es Themen, die uns weiterhin beschäftigen, die nichts mit der Pandemie zu tun haben. Einigen von ihnen widmen wir uns in diesem Blickpunkt: Anfang Jahr hat das Lebensmittelinspektorat von der Stadt Zürich zum Kanton gewechselt. Wir haben deshalb beim

neuen Leiter, dem Kantonschemiker Dr. Martin Brunner, nachgefragt, wo seine Schwerpunkte liegen. Zudem greifen wir ein Thema auf, das alle kennen, mit dem sich jedoch niemand gerne beschäftigt: Reklamierenden Gästen. Und dann gilt es, Abschied zu nehmen: François Aellen tritt in den Ruhestand. Wir, die Zürcher Hoteliers, der Cafetier-Verband und Gastro Zürich-City bedauern dies und wünschen ihm einen geruhsamen, glücklichen und schönen dritten Lebensabschnitt. An dieser Stelle möchten wir die Gelegenheit wahrneh-

men, um ihm für seine Bemühungen, seinen Einsatz und sein Engagement zugunsten der Hotellerie- und Gastronomiebranche herzlich zu danken.

Karl E. Schröder, Gastro Zürich City
Julian Graf, Geschäftsführer CafetierSuisse & ZHBC

Yvonne Hiller, Leiterin Geschäftsstelle Zürcher Hoteliers

Elisabeth Ruf, Kompetenzzentrum Gastro Zürich

Einen empörten Kunden ernst nehmen

Wie also fängt man Emotionen auf? Zunächst einmal: Zuhören und zeigen, dass man verstanden hat. «Vermitteln Sie dem Kunden, dass Sie wissen wollen, was nicht stimmt», rät Roos. Dann erst sei der Moment da, um Bedauern auszudrücken. Und erst ganz am Schluss geht es um eine Lösung. Auch hier gilt es zuzuhören, was der Kunde eigentlich will. Hat ihm der Käfer im Salat den Appetit verdorben und er will nur noch gehen? Möchte sie einfach eine andere Beilage? Was sicher nicht wirkt: Selber emotional werden, ausweichen, den Teller nehmen und gehen oder Rechtfertigungen suchen.

Vorbereitung ist entscheidend

Zuhören und Lösungen suchen muss authentisch sein. Und dies gelingt paradoxerweise leichter, wenn die Entgegen-

nahme von Reklamationen geübt wurde, zum Beispiel im Rahmen von Teambesprechungen. Dies ist auch der Ort, um Prozesse und Zuständigkeiten zu klären: Was darf ich anbieten, wenn es schnell gehen muss? Was kann ich selber lösen, wo rufe ich eine vorgesetzte Person?

Nörgler sind selten

Und die Nörgler, die einfach Freude daran haben, jemanden fertigzumachen? «Die sind Chefsache», sagt Roos bestimmt. Aber, fügt er hinzu, sie machen die kleine Minderheit aller Reklamationen aus. Für alle anderen ist es wichtig, die Situation zu einem guten Ende zu bringen. Für den reklamierenden Gast, die Gäste ringsum und für das eigene Selbstwertgefühl.

Online-Beschwerden

Was aber, wenn sich ein Gast erst später, auf einer Onlineplattform beschwert? Für

Roos ist klar: Nicht reagieren geht nicht, zeitnah reagieren ist umso wichtiger, weil zu viele Leute die Beschwerde sehen. Und wieder gilt: Deutlich machen, dass man die Beschwerde ernst nimmt und die Schreibenden wertschätzt. Erst dann ist es Zeit, Bedauern darüber auszudrücken, dass der Besuch nicht die Freude gemacht hat, die Sie Ihren Gästen bereiten möchten. Für Diskussionen ist eine Plattform nicht der richtige Ort. Allenfalls kann man eine direkte Kommunikation über einen anderen Kanal anbieten. Im besten Fall gelingt es, den Nachteil zum Vorteil zu machen und durch die Antwort ein positives Bild von Ihrem Umgang mit Gästen zu vermitteln. Das kostet Zeit, aber es ist Zeit, die sich auszahlt.

Christoph Roos ist Restaurateur, Hotelier HF und Erwachsenenbildner www.roos-coaching.ch

«SAVE FOOD, FIGHT WASTE.»

Die schweizweite Kampagne «SAVE FOOD, FIGHT WASTE.» (SFFW) sensibilisiert die Bevölkerung für Lebensmittelverluste, deren Folgen sowie einfache und genussvolle Möglichkeiten, diese zu vermeiden. Der Umwelt- und Gesundheitsschutz Zürich (UGZ) entwickelt in Zusammenarbeit mit Gastro Zürich-City konkrete Massnahmen für Gastrobetriebe, um die Kampagne gegen Food Waste in der Gastronomie sichtbar zu machen, zum Beispiel indem sie ihre Gäste aktiv anregen, Tellerreste mitzunehmen.

Dank der gemeinsamen Initiative von Gastro Zürich-City und der Stadt Zürich können sich die Mitgliederbetriebe von Gastro Zürich-City kostenlos bei SFFW anmelden. Den ersten 120 Betrieben steht ein Grundstock an Türklebern, Infostellern und DoggyBags kostenlos zur Verfügung. Weiteres Material wie Tischsets, Stickers, Poster kann zu Vorzugskonditionen bestellt werden. Mit diesen Massnahmen wird das Engagement des Betriebs sichtbar gemacht. Betriebe tragen so aktiv dazu bei, dass in der Schweiz

weniger Nahrungsmittel weggeworfen werden und positionieren sich selber als umweltfreundlich und engagiert.

Kontakt: Gastro Zürich-City / info@gzcity.ch
www.savefood.ch





Was ändert sich mit dem Wechsel des Lebensmittelinspektorats zum Kanton?

Seit Anfang Jahr ist das Lebensmittelinspektorat der Stadt Zürich beim Kantonalen Labor angesiedelt. Ein Gespräch mit dem neuen Leiter, dem Kantonschemiker Dr. Martin Brunner.

Herr Brunner, was sind die Vorteile einer Kantonalisierung des Lebensmittelinspektorats der Stadt Zürich?

Die Lebensmittelbetriebe haben bei der Lebensmittelkontrolle nur noch einen Ansprechpartner: das Kantonale Labor. Früher waren für die Betriebskontrollen das Städtische Inspektorat, für die Laboranalysen aber das Kantonale Labor zuständig. Dieser Umstand hat nicht selten zu Verwirrung und Doppelspurigkeiten geführt.

Wie können die Verbände dazu beitragen, dass das neue System gut zum Laufen kommt?

Auch die Verbände haben in Zukunft nur noch einen Ansprechpartner für Ihre Anliegen. Die schon bisher gute Zusammenarbeit wird dadurch noch effizienter und einfacher.

Dies wird sich insbesondere bei der Entwicklung von Branchenlösungen und bei der Verbreitung von Informationen vom Vollzug an die Betriebe positiv auswirken.

Welche Schwerpunkte setzen Sie für die nächsten zwei Jahre?

Die Zusammenlegung der Inspektorate bietet die Möglichkeit, die Fachkompetenz der Lebensmittelkontrolleure im Aussendienst mit jener der Fachleute im

Labor zu verschmelzen. Darum werden wir in den kommenden Jahren in einen engeren Austausch zwischen Aussendienst und Laborleuten investieren. Die dadurch gewonnene Expertise ist nicht zuletzt für die Betriebe von Vorteil, welche dadurch unmittelbarer vom vereinten Fachwissen des Kantonalen Labors Zürich profitieren können.

Worauf legen Sie besonderen Wert?

Ich lege besonderen Wert auf einen respektvollen Umgang zwischen unseren Mitarbeitenden und dem Personal der zu kontrollierenden Betriebe. Beide Parteien haben die ihr zugeteilte Aufgabe zu erfüllen und die vom Gesetzgeber definierten Vorgaben einzuhalten. Optimalerweise regelt man allfällige Differenzen darum auf der fachlichen Ebene. Wenn Emotionen dazukommen, ist das in der Regel nicht zielführend.

Was wird sich für die Betriebe ändern?

Wir haben in weiten Teilen des Kantons die Gebietszuteilung der Kontrollpersonen angepasst, um die Anfahrt zu den Betrieben zu optimieren. Darum werden viele Betriebe neue Lebensmittelkontrolleurinnen und -kontrolleure kennenlernen. Oft bringen solche Wechsel auch Vorteile für die Betriebe: Es fließen zusätzliche Inputs aus dem Erfahrungsschatz der neuen Ansprechpartner in die Kontrollen ein. In der Stadt Zürich sind die Veränderungen allerdings nicht sehr drastisch ausgefallen, hier blieb das bestehende Team praktisch vollständig zusammen, lediglich die Stadtkreise wurden neu zuteilt.

Mit der Zusammenlegung der Inspektorate haben wir zudem eine neue Software für die Erstellung der Inspektionsberichte eingeführt. Diese lässt dem Betrieb die Wahl, ob er den Bericht wie früher per Post oder neu per E-Mail erhalten will. Zudem haben wir den Gebührentarif im ganzen Kanton vereinheitlicht. Betriebe mit Filialen in verschiedenen Gemeinden des Kantons Zürich müssen sich darum nicht mehr mit unterschiedlichen Gebührenmodellen abfinden.



Martin Brunner, Kantonschemiker



Weiterbildung in der Lebensmittelhygiene

Daten	Kurzbeschreibung	Organisator/Ort	Weitere Infos
27. Januar 2021 5. Mai 2021	Hygieneschulung für Küchenmitarbeitende und Casseroliers (4.02) Küchenmitarbeitende und Casseroliers mit wenig Deutschkenntnissen erhalten eine Einführung in die Grundsätze der Hygiene in der Küche.	GastroZürich Blumenfeldstrasse 22 8046 Zürich	08:30–16:30 Fr. 298.00 inkl. Kursunterlagen, Pausen- und Mittags- verpflegung.
19. November 2020 31. März 2021	Betriebliches Hygienekonzept, Hygiene und Deklaration (4.03) Sie lernen, anhand konkreter Beispiele ein dem Betrieb angepasstes Selbstkontrollkonzept zu erstellen.	GastroZürich Blumenfeldstrasse 22 8046 Zürich	08:30–16.30 Fr. 298.00 inkl. Kursunterlagen, Pausen- und Mittags- verpflegung.
3. Dezember 2020 11. März 2021	Lebensmittelkontrolle 1 zu 1 (4.04) Vorbereitung auf den Besuch der Lebensmittelkontrolle	GastroZürich Blumenfeldstrasse 22 8046 Zürich	14:00–17:00 Fr. 148.00 inkl. Kursunterlagen, Pausenverpflegung
11. Februar 2021 10. Mai 2021	Food Waste (15.20) Workshop: Lebensmittelabfälle vermeiden	GastroZürich Blumenfeldstrasse 22 8046 Zürich	13:30–16:30 Fr. 98.00 inkl. Kursunterlagen, Pausenverpflegung
25. Februar 2021 14. September 2021	Allergien – ein aktuelles Thema in der Gastronomie (2.16) Es gibt immer mehr Menschen, die unter Allergien leiden. Dieses Seminar hilft Ihnen aufzuzeigen, wo die Gefahren liegen und was für Massnahmen Sie ergreifen können.	GastroZürich Blumenfeldstrasse 22 8046 Zürich	14:00–17:00 Fr. 128.00 inkl. Seminarunterlagen und Pausenverpflegung

Eine Gemeinschaftsproduktion von:

 **HotellerieSuisse**
Zürich und Region

 **Stadt Zürich**
Umwelt- und
Gesundheitsschutz

 **GASTRO ZÜRICH-CITY**
Gastgewerbeverband der Bezirke Zürich und Dietikon

 **ZÜRICH
BECK**

 **CafetierSuisse®**
Individuelle Gastronomie

Wünschen Sie noch weitere blickpunkte? Bestellungen per E-Mail: ugz-info@zuerich.ch

Impressum

Stadt Zürich
Umwelt- und Gesundheitsschutz
Verwaltungszentrum Eggbühl
Eggbühlstrasse 23
8050 Zürich-Seebach

Telefon: 044 412 50 74
E-Mail: ugz-info@zuerich.ch

Redaktion: van de Weetering
Medien
Text: Senta van de Weetering

Bilder: istockphoto
Grafik: pooldesign, Zürich
Auflage: 3500 Exemplare

Der blickpunkt erscheint
zweimal pro Jahr.
Gedruckt auf Recystar,
100% Recyclingpapier.