NAME: _____ DATUM: _____

_____ Min.

Rollenspiel: Umgang mit Gästetypen

So gehen Sie vor!

1. Bilden Sie Dreier-Teams (1. Person = Gastrolle, 2. Person = Servicekraft, 3. Person = Beobachter/-in). Es sind auch andere Teambildungen möglich.
   Die Person mit der Gastrolle wählt einen Gästetyp aus. Zwischen dem Gast und der Servicekraft findet ein Verkaufsgespräch statt (Auswahl eines Essens im Restaurant). Der/die Beobachter/-in dokumentiert richtiges bzw. falsches Verhalten anhand des Beobachtungsbogens auf der folgenden Seite. Am Ende wird das Rollenspiel gemeinsam ausgewertet und es werden Verbesserungsvorschläge erarbeitet.
2. Spielen Sie das Rollenspiel mehrmals durch. Wechseln Sie die Rollen und Gästetypen.
3. Legen Sie vor Spielbeginn mit der Lehrkraft den zeitlichen Rahmen fest.

Verlag Europa-Lehrmittel GmbH & Co. KG, Düsselberger Str. 23, 42781 Haan · passend zum Titel „Kreativ Kochen lernen – Modul C „Servicekunde & Gästebetreuung", 2. Auflage · Europa-Nr. 67005

NAME: _____ DATUM: _____

Beobachtungsbogen Rollenspiel

1 Geht die Servicekraft professionell mit dem Gast um?

✓ Ja, weil … _____

✓ Nein, da … _____

2 Welche Fragen waren von der Servicekraft besonders gut gestellt?

✓ _____

✓ _____

✓ _____

✓ _____

3 Welche Fragen hätte die Servicekraft noch stellen können, um das Verkaufsgespräch besser zu fördern?

✓ _____

✓ _____

✓ _____

✓ _____

4 Hier ist noch Platz für Ihre Fragen und Anmerkungen.

Verlag Europa-Lehrmittel GmbH & Co. KG, Düsselberger Str. 23, 42781 Haan · passend zum Titel „Kreativ Kochen lernen – Modul C „Servicekunde & Gästebetreuung", 2. Auflage · Europa-Nr. 67005