Andreas Löw
Gastronomiekonzepte · Betriebskonzepte

PRAXISLEITFADEN



CHECKLISTE 07

Servicestandards am Gast

Von der Begrüßung bis zur Verabschiedung, damit jeder Abend gleich gut ist

37	8	2
Prüfpunkte	Abschnitte	Arbeitsblätter

Arbeitshilfe aus der Beratungspraxis für Gründerinnen, Gründer und Gastronomen, die ein Lokal eröffnen oder einen bestehenden Betrieb neu ausrichten.

andreasloew.de
/gastronomiekonzepte

Stand 11/2026 · Arbeitshilfe, ersetzt keine Rechts- oder Steuerberatung.

EINFÜHRUNG

Wofür diese Checkliste

Service ist der Teil des Konzepts, den der Gast unmittelbar erlebt. Diese Checkliste beschreibt den Ablauf am Gast als Standard, von der Vorbereitung über Empfang, Empfehlung und Zusatzverkauf bis zur Verabschiedung. Sie dient als Schulungsgrundlage und als Prüfbogen für einen Service-Check.

So arbeiten Sie damit

1
Lesen
Jeder Abschnitt beginnt mit einer kurzen Einordnung und den typischen Fehlern aus der Praxis.

2
Prüfen
Gehen Sie die Prüfpunkte der Reihe nach durch und haken Sie ab, was belegt erledigt ist.

3
Zuweisen
Tragen Sie für offene Punkte ein, wer verantwortlich ist und bis wann.

4
Dokumentieren
Nutzen Sie die Arbeitsblätter am Ende. Sie sind die Grundlage für Gespräche mit Bank, Vermieter und Team.

Inhalt

01 Vor dem Service 3
02 Empfang 4
03 Erste Minuten am Tisch 5
04 Bestellung und Empfehlung 6
05 Während des Essens 7
06 Zusatzverkauf zum Abschluss 8
07 Abrechnung und Verabschiedung 9
08 Nach dem Service 10
A Arbeitsblatt: Service-Check 11
B Arbeitsblatt: Empfehlungen des Tages 12

Projekt

Betrieb / Vorhaben _____ Verantwortlich _____

Begonnen am _____ Ziel-Termin _____

Arbeitshilfe, ersetzt keine Rechts- oder Steuerberatung. Anforderungen können je nach Bundesland und Gemeinde abweichen.

01

ABSCHNITT 1 VON 8

Vor dem Service

WORUM ES GEHT

Der Abend beginnt vor dem ersten Gast: Raum, Tische und Team werden vorbereitet, Besonderheiten im Briefing besprochen.

Typische Fehler aus der Praxis

- × Briefing ausgelassen
- × Nicht verfügbare Gerichte erst am Tisch bemerkt
- × Toiletten erst kontrolliert, wenn ein Gast sich beschwert

NR.	PRÜFPUNKT	ERLEDIGT	VERANTWORTLICH	TERMIN
1	Gastraum geprüft: Licht, Musik, Temperatur, Duft, Sauberkeit der Toiletten	☐		
2	Tische vollständig eingedeckt, Stühle ausgerichtet	☐		
3	Reservierungen, Anlässe und Stammgäste im Briefing besprochen	☐		
4	Empfehlungen des Tages und nicht verfügbare Positionen bekannt	☐		
5	Stationen und Zuständigkeiten verteilt	☐		

Arbeitshilfe, ersetzt keine Rechts- oder Steuerberatung. Anforderungen können je nach Bundesland und Gemeinde abweichen.

02

ABSCHNITT 2 VON 8

Empfang

WORUM ES GEHT

Die ersten Sekunden prägen den ganzen Besuch. Jeder Gast wird sofort wahrgenommen, auch wenn gerade niemand frei ist.

Typische Fehler aus der Praxis

- × Gäste stehen unbeachtet am Eingang
- × Reservierung nicht gefunden
- × Wartezeit beschönigt

NR.	PRÜFPUNKT	ERLEDIGT	VERANTWORTLICH	TERMIN
6	Gäste innerhalb weniger Sekunden wahrgenommen und begrüßt, auch wenn gerade niemand frei ist	☐		
7	Reservierung geprüft, Gäste namentlich angesprochen, wenn bekannt	☐		
8	Garderobe angeboten	☐		
9	Gäste zum Tisch begleitet, Platzwunsch berücksichtigt, wo möglich	☐		
10	Wartezeit ehrlich angegeben, falls der Tisch noch nicht frei ist	☐		

Arbeitshilfe, ersetzt keine Rechts- oder Steuerberatung. Anforderungen können je nach Bundesland und Gemeinde abweichen.

03

ABSCHNITT 3 VON 8

Erste Minuten am Tisch

WORUM ES GEHT

In den ersten Minuten entscheidet sich, ob der Gast sich gut aufgehoben fühlt und ob er früh das erste Getränk bestellt.

Typische Fehler aus der Praxis

- × Karte kommt spät
- × Erstes Getränk nicht aktiv angeboten
- × Allergien erst bei der Bestellung erfragt

NR.	PRÜFPUNKT	ERLEDIGT	VERANTWORTLICH	TERMIN
11	Karte zeitnah gereicht	☐		
12	Aperitif oder erstes Getränk aktiv angeboten	☐		
13	Empfehlungen des Tages kurz und konkret vorgestellt	☐		
14	Nach Allergien oder Unverträglichkeiten gefragt	☐		
15	Erstes Getränk zügig am Tisch	☐		

Arbeitshilfe, ersetzt keine Rechts- oder Steuerberatung. Anforderungen können je nach Bundesland und Gemeinde abweichen.

04

ABSCHNITT 4 VON 8

Bestellung und Empfehlung

WORUM ES GEHT

Empfehlung ist Service, kein Verkaufsdruck. Sie ist konkret, begründet und passt zum Gast.

Typische Fehler aus der Praxis

- × „Darf es noch etwas sein?“ statt konkreter Empfehlung
- × Sonderwünsche nicht klar an die Küche
- × Gangfolge nicht abgestimmt

NR.	PRÜFPUNKT	ERLEDIGT	VERANTWORTLICH	TERMIN
16	Bestellung vollständig aufgenommen und bei Bedarf wiederholt	☐		
17	Passende Ergänzungen vorgeschlagen: Vorspeise zum Teilen, Beilage, Wein zum Gericht	☐		
18	Empfehlungen persönlich und begründet, nie aufdrängend	☐		
19	Sonderwünsche und Allergien klar an die Küche übergeben	☐		
20	Gangfolge und Timing mit der Küche abgestimmt	☐		

Arbeitshilfe, ersetzt keine Rechts- oder Steuerberatung. Anforderungen können je nach Bundesland und Gemeinde abweichen.

05

ABSCHNITT 5 VON 8

Während des Essens

WORUM ES GEHT

Aufmerksamkeit ohne Aufdringlichkeit: Kontrollblick, Getränke im Blick, Reklamationen sofort gelöst.

Typische Fehler aus der Praxis

- × Kein Kontrollblick nach dem Servieren
- × Leere Gläser bleiben stehen
- × Abräumen, während noch jemand isst

NR.	PRÜFPUNKT	ERLEDIGT	VERANTWORTLICH	TERMIN
21	Speisen richtig serviert und kurz benannt	☐		
22	Kurzer Kontrollblick bald nach dem Servieren	☐		
23	Getränke im Blick, Nachschenken angeboten	☐		
24	Abräumen erst, wenn alle am Tisch fertig sind	☐		
25	Reklamationen sofort aufgenommen, Lösung angeboten, Verantwortliche informiert	☐		

Arbeitshilfe, ersetzt keine Rechts- oder Steuerberatung. Anforderungen können je nach Bundesland und Gemeinde abweichen.

06

ABSCHNITT 6 VON 8

Zusatzverkauf zum Abschluss

WORUM ES GEHT

Dessert, Kaffee und Digestif runden den Abend ab und erhöhen den Bon, wenn sie konkret empfohlen werden.

Typische Fehler aus der Praxis

- × Dessertkarte nur hingelegt
- × Kaffee nicht angeboten
- × Gutscheine und Veranstaltungen nie erwähnt

NR.	PRÜFPUNKT	ERLEDIGT	VERANTWORTLICH	TERMIN
26	Dessert mit konkreter Empfehlung angeboten	☐		
27	Kaffee, Digestif oder Dessertwein angeboten	☐		
28	Hinweis auf Gutscheine, Veranstaltungen oder Produkte zum Mitnehmen, wo vorhanden	☐		

Arbeitshilfe, ersetzt keine Rechts- oder Steuerberatung. Anforderungen können je nach Bundesland und Gemeinde abweichen.

07

ABSCHNITT 7 VON 8

Abrechnung und Verabschiedung

WORUM ES GEHT

Der letzte Eindruck bleibt. Die Rechnung kommt ohne lange Wartezeit, die Verabschiedung ist persönlich.

Typische Fehler aus der Praxis

- × Lange Wartezeit auf die Rechnung
- × Kein Dank, keine Verabschiedung
- × Rückmeldung des Gastes nicht weitergegeben

NR.	PRÜFPUNKT	ERLEDIGT	VERANTWORTLICH	TERMIN
29	Rechnung ohne lange Wartezeit, auf Wunsch getrennt	☐		
30	Zahlung zügig und mit Beleg	☐		
31	Nachgefragt, ob alles gepasst hat, und Rückmeldung weitergegeben	☐		
32	Gäste persönlich verabschiedet, Garderobe gereicht	☐		
33	Zur nächsten Reservierung oder zu einer Bewertung eingeladen, wo passend	☐		

Arbeitshilfe, ersetzt keine Rechts- oder Steuerberatung. Anforderungen können je nach Bundesland und Gemeinde abweichen.

08

ABSCHNITT 8 VON 8

Nach dem Service

WORUM ES GEHT

Was am Abend auffiel, wird festgehalten, damit der nächste Abend besser wird.

Typische Fehler aus der Praxis

- × Vorkommnisse nicht dokumentiert
- × Stammgast-Vorlieben vergessen
- × Station für die nächste Schicht nicht vorbereitet

NR.	PRÜFPUNKT	ERLEDIGT	VERANTWORTLICH	TERMIN
34	Besondere Vorkommnisse und Gästefeedback im Übergabebuch	☐		
35	Stammgast-Vorlieben notiert	☐		
36	Kurze Nachbesprechung im Team	☐		
37	Station für die nächste Schicht vorbereitet	☐		

Arbeitshilfe, ersetzt keine Rechts- oder Steuerberatung. Anforderungen können je nach Bundesland und Gemeinde abweichen.

ARBEITSBLATT A

Service-Check

Bewertung je Kriterium von 1 (nicht erfüllt) bis 4 (vorbildlich), zum Beispiel bei einem Testbesuch.

KRITERIUM	1	2	3	4	BEOBACHTUNG

ARBEITSBLATT B

Empfehlungen des Tages

Für das Briefing vor dem Service.

GANG	EMPFEHLUNG	PASSENDES GETRÄNK	SATZ FÜR DEN GAST

Arbeitshilfe, ersetzt keine Rechts- oder Steuerberatung. Anforderungen können je nach Bundesland und Gemeinde abweichen.

NÄCHSTE SCHRITTE

Offene Punkte und Entscheidungen

OFFENER PUNKT	ENTSCHEIDUNG / MASSNAHME	WER	BIS WANN

Erstgespräch vereinbaren

Andreas Löw ist Betriebswirt mit Schwerpunkt Controlling und seit 25 Jahren in der Gastronomie. Er erarbeitet Betriebskonzepte mit Gründerinnen und Gründern und richtet bestehende Betriebe neu aus. Das Erstgespräch ist unverbindlich.



E-MAIL moin@andreasloew.de

WEB andreasloew.de/gastronomiekonzepte

Arbeitshilfe, ersetzt keine Rechts- oder Steuerberatung. Anforderungen können je nach Bundesland und Gemeinde abweichen.