

1. Fachtagung Ernährungs- und Hauswirtschaftswissenschaft

Lernen an Arbeitsprozessen

am 06.06.2019 an der Europa Universität



Workshop B

„Kundenzufriedenheit = Unternehmenserfolg im Catering!“



Impressum

Europa-Universität Flensburg
Institut für Gesundheits-, Ernährungs-, und Sportwissenschaften
Abteilung Ernährung und Verbraucherbildung
Auf dem Campus 1
24943 Flensburg

Kontakt

Prof. Dr. Birgit Peuker
Auf dem Campus 1
24943 Flensburg
birgit.peuker@uni-flensburg.de

Herausgeber

Katrin Witt
katrin.witt@studierende.uni-flensburg.de

Mira Trede-Storm
mira.trede@studierende.uni-flensburg.de

Katrin Rohwer
katrin.rohwer@studierende.uni-flensburg.de

Inhaltsverzeichnis

1. Der Ausbildungsberuf: Hauswirtschafter/in - Lernfeld: 6: Personen zu unterschiedlichen Anlässen versorgen	2
2. Aufgabe zur Kommunikation (Rollenspiel Niveaustufe 1).....	3
3. Aufgabe zur Kommunikation (Rollenspiel Niveaustufe 2).....	6
4. Aufgabe zur Kommunikation (Rollenspiel Niveaustufe 3).....	9
5. Aufgabe zur Organisation & Planung (Bankettplan Niveaustufe 1)	11
6. Aufgabe zur Organisation & Planung (Bankettplan Niveaustufe 2)	15
7. Aufgabe zur Organisation & Planung (Bankettplan Niveaustufe 3)	18
8. Quellen	27

1 Der Ausbildungsberuf: Hauswirtschafter/in

Lernfeld: 6: Personen zu unterschiedlichen Anlässen versorgen

Lernfeld: 6: Personen zu unterschiedlichen Anlässen versorgen Std.	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert:60
Zielformulierung: Die Schülerinnen und Schüler sind sich der kulturellen Bedeutung von Essen und Trinken für das gesellschaftliche Zusammenleben bewusst. Speisen und Getränke können sie anlassbezogen anbieten. Sie sind fähig, auf die Bedürfnisse und Wünsche der Personen einzugehen, aktuelle Entwicklungen aufzugreifen und kreativ umzusetzen. Dabei zeigen sie Verständnis für regionale und fremdländische Besonderheiten, Sitten und Gebräuche. Mit den zu versorgenden Personen führen sie Gespräche und können adressatengerecht und situationsbezogen informieren. Die Arbeit organisieren die Schülerinnen und Schüler eigenständig in ihrem Einsatzgebiet, wobei Arbeitsprozesse einzeln und im Team gestaltet und beurteilt werden.	
Inhalte: <ul style="list-style-type: none">- Herstellen, Präsentieren und Servieren festlicher Menüs- Gestalten von Büfets- Planung und Reflexion von Arbeitsabläufen- Menüregeln- Kalkulationen- Gesprächsführung- Teamarbeit	

2 Aufgabe zur Kommunikation (Rollenspiel Niveaustufe 1)

Sie sind in einem Catering-Unternehmen tätig. Anlässlich des 50-jährigen Geburtstages von Herrn Peter Hansen soll eine Feier mit 60 Gästen stattfinden. Ihre Aufgabe ist es, die Feier zu planen, vorzubereiten und durchzuführen.

Aufgaben zur Kommunikation (Rollenspiel)

Niveaustufe 1

Situation: Herr Peter Hansen kommt heute zu Ihnen in das Catering-Unternehmen, um die erste Planung der Feier zu besprechen. Im Anhang finden Sie einen Gesprächsausschnitt des Kundengesprächs, indem es um die Planung der Vorspeise geht. Ihre Aufgabe wird es sein, das Kundengespräch als Rollenspiel in verschiedenen Fassungen durchzuführen. Dabei ist Herr Hansen:

- a) nervös
- b) erfahren

Lesen Sie sich zuerst die Kundengespräche durch. Anschließend finden Sie sich in Zweiergruppen zusammen.

Ziel ist es, dass der Caterer am Schluss mit Herrn Hansen eine passende Vorspeisenvariante ausgewählt hat.

1. Teilen Sie sich untereinander die Rollen (Caterer & Kunde) zu und wechseln Sie jeweils die Rollen.
2. Üben Sie das Vortragen der Rollenspiele in Ihrer Zweier-Gruppe.
3. Tragen Sie ein Rollenspiel dem Plenum vor.
4. Was unterscheidet den Umgang mit den unterschiedlichen Gästen und wie muss sich der Caterer/die Caterin darauf einstellen?

Rollenspiel (nervös)

- Caterer: Wie sind Ihre Wünsche für die Vorspeise?
- * Kunde: Ich, ich weiß es nicht, ich stelle mir irgendwie so etwas Leichtes vor (***zitternde Hände und weiche Knie***).
- Caterer: Was halten Sie von einem kalten Vorspeisenteller im mediterranen Stil?
- * Kunde: Nein, ähm, ja, ich bin so aufgeregt, ich weiß es nicht genau. Was kann ich mir unter einem Vorspeisenteller überhaupt vorstellen? Was meinen Sie? Ich bin damit überfordert (***die Stimme wird höher & das Sprechen schneller***).
- Caterer: Wir beide bekommen das schon hin Herr Hansen. Ich würde Ihnen zum Beispiel die Kombination von:
 - Tomate-Mozzarella,
 - Melone ummantelt mit Schinken,
 - Anti-Pasti,
 - Baguetteempfehlen.
- * Kunde: Gut, und dazu dieser, diesen einen Dip. Ich komme nicht drauf. Ach Mensch, mir liegt es auf der Zunge, aber mir fehlen gerade die Worte (***unruhige Hand- & Armhaltung***).
- Caterer: Meinen Sie einen Kräuterdip, der würde sich hervorragend dazu servieren lassen.
- Caterer: Als Alternative könnten wir dazu noch einen Knoblauchdip anbieten.
- * Kunde: Ja, das ist eine gute Idee (***schnelle Augenbewegungen bzw. Zucken der Augenlider***).
- Caterer: Wenn es für Sie so in Ordnung ist, dann sind wir mit der Planung der Vorspeise durch.

Rollenspiel (erfahren)

- Caterer: Wie sind Ihre Wünsche für die Vorspeise?
- * Kunde: Also, da wir alle nicht mehr so viel essen können, stelle ich mir etwas Leichtes vor. Im Prinzip habe ich mich zu Hause bereits ausführlich mit der Menüerstellung auseinandergesetzt und bevorzuge einen kalten Vorspeisenteller im mediterranen Stil **(Augenkontakt zum Gesprächspartner aufrecht erhalten & klare Aussagen)**.
- Caterer: Also, das haben wir das Passende im Angebot. Kennen Sie unsere aktuelle Speisekarte?
- * Kunde: Ja, aus der habe ich konkret die folgende Kombination ausgewählt aus:
 - Tomate-Mozzarella,
 - Melone ummantelt mit Schinken,
 - Anti-Pasti,
 - Baguette vorAber bitte von allem nicht zu viel – es sollen bloß keine Reste übrigbleiben.
- Caterer: Das verstehe ich und passe die Portionsgrößen an. Das ist eine wundervoll aufeinander abgestimmte Vorspeise, die wir sehr gerne für Sie umsetzen.
- * Kunde: Damit das Baguette nicht so trocken verzehrt werden muss, wünsche ich noch einen Dip. Da hatten Sie doch letztes Mal zwei – welche waren das noch? Die sind gut! **(Augenkontakt zum Gesprächspartner aufrecht erhalten & klare Aussagen)**.
- Caterer: Also sehr beliebt ist ja immer wieder unser Kräuterdip aus eigenen Kräutern... (wird unterbrochen)
- * Kunde (unterbricht): Stimmt – also den. Aber bevor ich es vergesse, würde ich noch um eine Alternative zu dem Kräuterdip bitten. Mir schwebt ein Knoblauchdip vor **(Augenkontakt zum Gesprächspartner aufrecht erhalten & klare Aussagen)**.
- Caterer: Sehr gerne. Diesen Wunsch können wir Ihnen erfüllen.
- * Kunde: So, dann wäre ich mit meiner Vorspeisenplanung durch und wir könnten zum nächsten Punkt übergehen.
- Caterer: Sehr gerne.

3 Aufgabe zur Kommunikation (Rollenspiel Niveaustufe 2)

Sie sind in einem Catering-Unternehmen tätig. Anlässlich des 50-jährigen Geburtstages von Herrn Peter Hansen soll eine Feier mit 60 Gästen stattfinden. Ihre Aufgabe ist es, die Feier zu planen, vorzubereiten und durchzuführen.

Aufgaben zur Kommunikation (Rollenspiel)

Niveaustufe 2

Situation: Herr Peter Hansen kommt heute zu Ihnen in das Catering-Unternehmen, um die erste Planung der Feier zu besprechen.

Ihre Aufgabe wird es sein, das Kundengespräch als Rollenspiel in verschiedenen Fassungen durchzuführen.

Dabei ist Herr Hansen entweder:

- a) nervös,
- b) ungeduldig oder
- c) erfahren

Ziel ist es, dass der Caterer am Schluss mit Herrn Hansen eine passende Vorspeisenvariante ausgewählt hat.

Im Anhang finden Sie Informationen in Form eines Sachtextes, die Sie für die Erstellung des Rollenspiels benötigen.

Lesen Sie sich zuerst die Informationen durch.

Anschließend finden Sie sich in Zweiergruppen zusammen.

1. Teilen Sie sich untereinander die Rollen (Caterer & Kunde) zu und wechseln Sie jeweils die Rollen.
2. Üben Sie das Vortragen der Rollenspiele in Ihrer Zweier-Gruppe. Ergänzen/verändern Sie dabei den Rollentext, wie er ablaufen könnte.
3. Verschriftlichen Sie ein Rollenspiel, in der eine Stimmungslage (s.o.) deutlich wird.
4. Tragen Sie das Rollenspiel dem Plenum vor.
5. Was unterscheidet den Umgang mit den unterschiedlichen Gästen und wie muss sich der Caterer/die Caterin darauf einstellen?

Rollenspiel (Sachtext)

Herr Hansen möchte seinen 50. Geburtstag mit 60 Gästen in den Räumlichkeiten des Catering-Unternehmens feiern. Als Vorspeise soll es einen bunten und leichten Vorspeiseteller im mediterranen Stil, der u.a. Tomate-Mozzarella, Melone ummantelt mit Schinken und Anti-Pasti beinhaltet, geben. Dazu wird Baguette mit einem Kräuter- und einem Knoblauchdip serviert. Unter den Gästen befindet sich eine Vegetarierin. Es sind keine Lebensmittelunverträglichkeiten vorhanden.

Zur Hilfestellung

Rollenspiel (neutral)

- Caterer: Wie sind Ihre Wünsche für die Vorspeise?
- * Kunde: Ich stelle mir etwas Leichtes vor.
- Caterer: Was halten Sie von einem kalten Vorspeisenteller im mediterranen Stil?
- * Kunde: Das kann ich mir sehr gut vorstellen.
- * Kunde: Ich kann mir noch nicht genau vorstellen, was zu dem Vorspeisenteller gehört?
- Caterer: Wie würde Ihnen zum Beispiel die Kombination von:
 - Tomate-Mozzarella,
 - Melone ummantelt mit Schinken,
 - Anti-Pasti,
 - Baguette gefallen?
- * Kunde: Das gefällt mir gut, aber wäre es Möglich noch einen Kräuterdip zum Baguette zu servieren?
- Caterer: Das ist gar kein Problem, das machen wir gerne.
- Caterer: Wir könnten als Alternative dazu noch einen Knoblauchdip anbieten.
- * Kunde: Ja, das ist eine gute Idee.
- Caterer: Wenn es für Sie so in Ordnung ist, dann sind wir mit der Planung der Vorspeise durch

4 Aufgabe zur Kommunikation (Rollenspiel Niveaustufe 3)

Sie sind in einem Catering-Unternehmen tätig. Anlässlich des 50-jährigen Geburtstages von Herrn Peter Hansen soll eine Feier mit 60 Gästen stattfinden. Ihre Aufgabe ist es, die Feier zu planen, vorzubereiten und durchzuführen.

Aufgaben zur Kommunikation (Rollenspiel)

Niveaustufe 3

Situation: Herr Peter Hansen kommt heute zu Ihnen in das Catering-Unternehmen, um die erste Planung seines 50-jährigen Geburtstages zu besprechen. Zu diesem Anlass sind 60 Gäste eingeladen. Unter den Gästen ist eine Vegetarierin. Zur Hauptspeise wird ein Buffet mit folgenden Speisen angerichtet:

- Hähnchen mit Spargel
- Ananas und Käse
- gegrilltes Gemüse mit Nudeln, Pesto, Scampi und Cocktail-Tomaten
- gemischter Salat
- ein vegetarisches Gericht (gefülltes Gemüse)

Ihre Aufgabe wird es sein, das Kundengespräch als Rollenspiel in verschiedenen Fassungen durchzuführen.

Dabei ist Herr Hansen entweder:

- a) nervös
- b) ungeduldig oder
- c) erfahren

Ziel ist es, dass der Caterer am Schluss mit Herrn Hansen eine passende **Vorspeisenvariante** für das obige Hauptspeisenangebot ausgewählt hat. Finden Sie sich zuerst in Zweiergruppen zusammen.

1. Entwickeln Sie zuerst ein passendes Vorspeisenangebot.
2. Teilen Sie sich untereinander die Rollen (Caterer & Kunde) zu und wechseln Sie jeweils die Rollen.
3. Üben Sie das Vortragen der Rollenspiele in Ihrer Zweier-Gruppe.
Ergänzen/verändern Sie dabei den Rollentext, wie er ablaufen könnte.
4. Verschriftlichen Sie ein Rollenspiel, in der eine Stimmungslage (s.o.)
deutlich wird.
5. Tragen Sie ein Rollenspiel dem Plenum vor.
6. Was unterscheidet den Umgang mit den unterschiedlichen Gästen und wie
muss sich der Caterer/die Caterin darauf einstellen?

5 Aufgabe zur Organisation & Planung (Bankettplan Niveaustufe 1)

Sie sind in einem Catering-Unternehmen tätig. Anlässlich des 50-jährigen Geburtstages von Herrn Peter Hansen soll eine Feier mit 60 Gästen stattfinden. Ihre Aufgabe ist es, die Feier zu planen, vorzubereiten und durchzuführen.

Aufgaben zur Organisation & Planung (Bankettplan)

Niveaustufe I

Situation: Die erste Planung der Feier mit dem Kunden Herrn Peter Hansen erfolgt telefonisch.

Leider ist der Empfang schlecht und Herr Hansen spricht schnell und aufgeregt. Wichtige Informationen werden durcheinander übermittelt oder vergessen. Ihre Aufgabe ist es, den Bankettplan anhand der Antworten zu vervollständigen und die noch offenen oder unklaren Posten herauszuarbeiten.

Schauen Sie sich zuerst den unausgefüllten Bankettplan an. Lesen Sie dann die Mitschrift des Telefonates durch. Klären Sie mit Ihrem Sitznachbarn unklare Begriffe (Nutzen Sie bei Bedarf das Glossar).

1. Ordnen Sie die Antworten des Kunden in den Bankettplan ein. Nutzen Sie wenn möglich hierzu bereits die Fachsprache (z.B. „Tische in U-Form“ anstatt „wollen sich im Kreis ansehen“ Nutzen Sie hierfür das Lehrbuch („der junge Koch/ die junge Köchin“, ab S. 216).
2. Welche Posten sind unbeantwortet geblieben und müssen mit dem Kunden genauer besprochen werden? (Ankreuzen)
Formulieren Sie auf einem Blatt Fragen, die Sie dem Kunden bei dem Folgetelefonat stellen wollen, um diese zu beantworten.
3. Bei welchen Wünschen des Kunden haben Sie Verbesserungsmöglichkeiten hinsichtlich des Menüs? Was würden Sie Herrn Hansen raten? Formulieren Sie mind. 3 Vorschläge und besprechen Sie mit Ihrem Partner, wie sie diese Herrn Hansen vorschlagen würden. (Denken Sie daran, dass er sehr nervös und aufgeregt ist).

Mitschrift vom ersten Telefonat mit Herrn Hansen

Peter Hansen

50. Geburtstag, am 08.02.2020 mit 60 Gästen

Nummer: 04838242, wohnt in Tellingstedt, Albersdorfer Straße 29

Ab 19 Uhr. Sektempfang

Wünsche zur Hauptspeise: Buffet mit Hähnchen mit Spargel und Käse und Ananas und Käse, Wok-Gemüse mit Nudeln, Pesto, Scampi und Cocktail-Tomaten, kleine Schnitzel, frische Erbsen und Wurzeln, Kroketten, gemischter Salat, ein vegetarisches Gericht (gefülltes Gemüse)

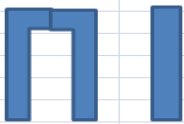
Nachtisch: Eisbombe mit Obstsalat und Kaffee

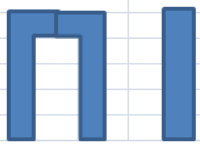
Zur Vorspeise was Leichtes

Gäste sollen sich anschauen können

Blumen → frühlingsmäßig in gelb und grün

Frau soll davon nichts wissen, ist auch eine Überraschung für sie

Bankettplan			
Kontakt Daten des Kunden			
Name/Firma	Ansprechpartner		
Straße	Telefon		
PLZ/Ort	Fax		
Anlass	Datum		
	Personenzahl		
Ankunft	Uhr	Raum	<input type="checkbox"/> feste Raumzusage
Menü	Uhr		<input type="checkbox"/> keine Zusage
Menüfolge		Weine (bitte mit Preisangabe)	
		Aperitif	
		Digestif	
Menüpreis	€	<input type="checkbox"/> lt. Angebot	<input type="checkbox"/> Änderungen mit Preiskorrektur
Tafelform	<input type="checkbox"/> U-Form <input type="checkbox"/> Einzeltische <input type="checkbox"/> Tafel		
Ambiente	<input type="checkbox"/> Blumendeko vom Haus <input type="checkbox"/> Deko laut Gastvorgabe <input type="checkbox"/> Vorgabe	Preis je Gesteck _____ €	<input type="checkbox"/> Menükarte vom Gast <input type="checkbox"/> Menükarte vom Haus/Farbe Aufschrift
	<input type="checkbox"/> Musik ist vom Gast bestellt		<input type="checkbox"/> Musik wird von uns besorgt
Sonstiges			<input type="checkbox"/> Rechnungsadresse weicht von obiger Anschrift ab
		Name/Firma	
		Straße	
		PLZ/Ort	
	Datum und Unterschrift		

Glossar zum Bankettplan			
Kontaktdaten des Kunden			
Name /Firma	Tragen Sie den Namen der Firma/ des Unternehmens ein	Ansprechpartner	Tragen Sie den Namen des Ansprechpartners ein
Straße	Tragen Sie den Namen der Straße ein	Telefon	Tragen Sie die Telefonnummer ein
PLZ/Ort	Tragen Sie die Postleitzahl und Ort ein	Fax	Tragen Sie die Faxnummer ein
Anlass	Tragen Sie den Anlass für das Fest ein	Datum	Tragen Sie das Datum für das Fest ein
		Personenzahl	Tragen Sie die Anzahl der Personen für das Fest ein
Ankunft	Tragen Sie die Uhrzeit ein, wann die Gäste erscheinen	Raum	Tragen Sie ein, in welchem Raum das Fest stattfindet
Menü	Tragen Sie die Uhrzeit ein, wann das Menü beginnt		<input type="checkbox"/> feste Raumzusage <input type="checkbox"/> keine Zusage
Menüfolge			
Weine (bitte mit Preisangabe)			
		Aperitif: Tragen sie das Getränk zur Begrüßung ein	Tragen Sie die Preise für die Getränke ein
Tragen Sie die Vorspeise ein		Tragen Sie die passenden Getränke zur Vorspeise ein	Tragen Sie die Preise für die Getränke ein
Tragen Sie die Hauptspeise ein		Tragen Sie die passenden Getränke zur Hauptspeise ein	Tragen Sie die Preise für die Getränke ein
Tragen Sie die Nachspeise ein		Tragen Sie die passenden Getränke für die Nachspeise ein	Tragen Sie die Preise für die Getränke ein
		Digestif: Tragen Sie das verdauungsanregende Getränk nach dem Essen ein	Tragen Sie die Preise für die Getränke ein
Menüpreis	Tragen Sie den Preis pro Person ein	<input type="checkbox"/> lt. Angebot	<input type="checkbox"/> Änderungen mit Preiskorrektur
Tafelform	<input type="checkbox"/> U-Form <input type="checkbox"/> Einzeltische <input type="checkbox"/> Tafel		
Kreuzen Sie die Anordnung der Tische an			
Ambiente	<input type="checkbox"/> Blumendeko vom Haus <input type="checkbox"/> Deko laut Gastvorgabe <input type="checkbox"/> Vorgabe	Preis je Gesteck _____ €	<input type="checkbox"/> Menükarte vom Gast <input type="checkbox"/> Menükarte vom Haus/Farbe
	Kreuzen Sie an, welche Dekoration gewählt wird	Tragen Sie den Preis pro Blumen-gesteck ein	Kreuzen Sie an, welche Menükarte gewählt wird
	Tragen Sie bei Bedarf andere Vorschläge ein		Aufschrift
	<input type="checkbox"/> Musik ist vom Gast bestellt	Kreuzen Sie an, wer die Musik organisiert	
		<input type="checkbox"/> Musik wird von uns besorgt	
Sonstiges	Tragen Sie bei Bedarf andere Wünsche ein	<input type="checkbox"/> Rechnungsadresse weicht von obiger Anschrift ab	
		Kreuzen Sie bei Bedarf an, wenn die Rechnungsadresse nicht mit Anschrift übereinstimmt	
		Name/Firma	Tragen Sie die Kontaktdaten ein
		Straße	(siehe oben)
	Tragen Sie das heutige Datum ein und lassen Sie den Kunden unterschreiben	PLZ/Ort	
	Datum und Unterschrift		

6 Aufgabe zur Organisation & Planung (Bankettplan Niveaustufe 2)

Sie sind in einem Catering-Unternehmen tätig. Anlässlich des 50-jährigen Geburtstages von Herrn Peter Hansen soll eine Feier mit 60 Gästen stattfinden. Ihre Aufgabe ist es, die Feier zu planen, vorzubereiten und durchzuführen.

Aufgaben zur Organisation & Planung (Bankettplan)

Niveaustufe 2

Situation: Die erste Planung der Feier mit dem Kunden Herrn Peter Hansen erfolgt telefonisch.

Leider ist der Empfang schlecht und Herr Hansen spricht schnell und aufgeregt. Wichtige Informationen werden durcheinander übermittelt oder vergessen. Ihre Aufgabe ist es, den Bankettplan anhand der Antworten zu vervollständigen und die noch offenen oder unklaren Posten herauszuarbeiten.

Schauen Sie sich zuerst den unausgefüllten Bankettplan an. Lesen Sie dann die Antworten des Telefonates durch. Klären Sie mit Ihrem Sitznachbarn unklare Begriffe.

1. Ordnen Sie die Antworten des Kunden in den Bankettplan ein. Nutzen Sie hierzu die Fachsprache (z.B. „Tische in U-Form“ anstatt „wollen sich im Kreis ansehen“ Nutzen Sie hierfür das Lehrbuch („der junge Koch/ die junge Köchin“ ab S. 216)
2. Welche Posten sind unbeantwortet geblieben und müssen mit dem Kunden genauer besprochen werden?
Formulieren Sie auf einem Blatt Fragen, die Sie dem Kunden bei dem Folgetelefonat stellen wollen, um diese zu beantworten.
3. Bei welchen Wünschen des Kunden haben Sie Verbesserungsmöglichkeiten hinsichtlich des Menüs? Was würden Sie Herrn Hansen raten? Formulieren Sie mind. 3 Vorschläge und besprechen Sie mit Ihrem Partner, wie sie diese Herr Hansen vorschlagen würden. (Denken Sie daran, dass er sehr nervös und aufgeregt ist).

**Mitschrift vom ersten Telefonat mit Herrn Hansen zum
Ausschneiden**

Peter Hansen

50. Geburtstag

08.02.2020

60 Gästen

Nummer: 04838242

Tellingstedt, Albersdorfer Straße 29.

Ab 19 Uhr Sektempfang

Buffet mit Hähnchen mit Spargel und Käse und Ananas und Käse, Wok-Gemüse mit Nudeln, Pesto, Scampi und Cocktail-Tomaten, kleine Schnitzel, frische Erbsen und Wurzeln, Kroketten, gemischter Salat, ein vegetarisches Gericht (gefülltes Gemüse)

Eisbombe mit Obstsalat und Kaffee

Zur Vorspeise was Leichtes

Gäste sollen sich anschauen können

Blumen → frühlingsmäßig in gelb und grün

Frau soll davon nichts wissen, ist auch eine Überraschung für sie

Bankettplan

Kontakt Daten des Kunden

Name/Firma	Ansprechpartner
Straße	Telefon
PLZ/Ort	Fax
Anlass	Datum
	Personenzahl
Ankunft Uhr	Raum
Menü Uhr	

- feste Raumzusage
- keine Zusage

Menüfolge

Weine (bitte mit Preisangabe)

	Aperitif
	Digestif

Menüpreis € lt. Angebot Änderungen mit Preiskorrektur

Tafelform

- U-Form
- Einzeltische
- Tafel



Ambiente

- Blumendeko vom Haus
- Deko laut Gastvorgabe
- Vorgabe

Preis je Gesteck

_____ €

- Menükarte vom Gast
- Menükarte vom Haus/Farbe Aufschrift

Musik ist vom Gast bestellt

Musik wird von uns besorgt

Sonstiges

Rechnungsadresse weicht von obiger Anschrift ab

	Name/Firma
	Straße
	PLZ/Ort

Datum und Unterschrift

7 Aufgabe zur Organisation & Planung (Bankettplan Niveaustufe 3)

Sie sind in einem Catering-Unternehmen tätig. Anlässlich des 50-jährigen Geburtstages von Herrn Peter Hansen soll eine Feier mit 60 Gästen stattfinden. Ihre Aufgabe ist es, die Feier zu planen, vorzubereiten und durchzuführen.

Aufgaben zur Organisation & Planung (Bankettplan)

Niveaustufe 3

Situation: Um die Planung mit dem Kunden Herrn Peter Hansen durchführen zu können, benötigen Sie einen Bankettplan. Ihre Aufgabe ist es, diesen zu entwickeln und anhand der Informationen aus dem Kundengespräch mit Herrn Peter Hansen auszufüllen.

Informieren Sie sich zuerst über den Aufbau eines Bankettplanes. Nutzen Sie hierfür das ausgelegte Material.

1. Erstellen Sie mithilfe der gesammelten Informationen einen eigenen Bankettplan, der folgende Kriterien enthalten sollte: Kontaktdaten des Kunden, Ort, Datum, Zeit, Menüfolge, Getränke, Tafelform, Ambiente, Sonstiges.
Gerne können Sie noch zusätzliche Kriterien ergänzen. Fertigen Sie Ihren Bankettplan am Computer in einer Excel-Tabelle an.
2. Hören Sie sich das Kundengespräch an. Übertragen Sie die Informationen aus dem Kundengespräch in den von Ihnen erstellten Bankettplan.
3. Welche Posten sind unbeantwortet geblieben und müssen mit dem Kunden genauer besprochen werden?
Formulieren Sie auf einem Blatt Fragen, die Sie dem Kunden bei dem Folgetelefonat stellen wollen, um diese zu beantworten.
4. Bei welchen Wünschen des Kunden haben Sie Verbesserungsmöglichkeiten hinsichtlich des Menüs? Was würden Sie Herrn Hansen raten? Formulieren Sie mind. 3 Vorschläge (Denken Sie daran, dass er sehr nervös und aufgeregt ist).

Material

Function-Sheet (erstellt von G wie Gastro: <https://g-wie-gastro.de>)

Datum	
-------	--

Anlass der Veranstaltung		Personenzahl	
Uhrzeit		Anzahl Kinder	
Raum/Ort		Raummiete	

Veranstalter		Telefon	
		Mobil	
		Email	
Kontaktperson			
Rechnung an	<input type="checkbox"/> zusenden <input type="checkbox"/> Bezahlung vor Ort		

Ablauf	Datum/Zeit	Bezeichnung

Speisen	<input type="checkbox"/> Menü	
	<input type="checkbox"/> Buffet	
	<input type="checkbox"/> Flying	
	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/> Vegetarier	
	<input type="checkbox"/> Allergiker	
Zum Empfang	<input type="checkbox"/> Fingerfood	
	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/> Gabelbissen	
Mitternachts- snack	<input type="checkbox"/>	

Getränke	<input type="checkbox"/> Allgemein	
	<input type="checkbox"/> Pauschal	
	<input type="checkbox"/> Korkgeld	
	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	
Zum Empfang	<input type="checkbox"/>	

Tischform (ggf. Plan beifügen)	o Tafel o runde Tische o U-Form o Einzeltische o Block o T-Form o diagonal o		
Tischwäsche		Menükarte	o ja o nein o standard o spezial:
Servietten		Tischkärtchen	o ja o nein o Tischplan gewünscht
Garderobe		Blumenschmuck	
Technik		Dekoration/ Kerzen	
Weitere Besonderheiten			

Personalplan und Reviereinteilung				
Nr.	Name	Vorname	Telefon	Revier/Anmerkungen
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Benötigtes Equipment (bei Caterings ist eine solche Liste unerlässlich)

Mobiliar	Menge	Geschirr	Menge	Gläser	Menge
Tisch rund		Menüteller		Wasserglas	
Tisch 75x75		Mittelteller		Weißwein	
Tische		Dessertteller		Rotwein	
Banketttisch		Suppenteller		Sekt	
Konferenztisch		Suppentasse		Longdrink	
Stehtisch		Untere zu Suppentasse		Bier	
Stehtischbrücke		Brotteller		Cocktails	
Bankettstuhl		Kaffeetasse			
Stapelstuhl		Untere zu Kaffeetasse			
		Espressotasse			
		Untere zu Espressotasse			
		Glasschale			
Tischwäsche/Textilien	Menge	Teller eckig		Servicebedarf allgemein	Menge
Tischdecke 130x130		Milchkännchen		Tabletts	
Tischdecke 170x130		Zuckerdose		Müllsack	
Tischdecke 100x100				Müllsackhalter	
Tafeltuch 220x130				Eimer, Schwammtuch	
Decker 80x80				Besen, Kehrschaufel	
		Buffetbedarf	Menge	Kellermesser	
Mundserviette		Chafing Dish		Zahnstocher	
Skirtingschürzen		Brennpastendose		Menagen	
Handservietten		Brennpaste		Aschenbecher	
Poliertücher		Feuerzeug		Vase	
Vorbinder		Skirtingclips		Zucker, Milch, Süßstoff	
		Klebeband		Einmalhandschuhe	
		Reiszwecke		Verbandszeug	
		Buffet-Servicebesteck			
Besteck	Menge	Kellen			
Menümesser		Brotmesser			
Menügabel		Brotkorb			
Menüöffel					
Vorspeisenmesser					
Vorspeisengabel					
Dessertgabel					
Dessertlöffel					
Kaffeelöffel					
Espressolöffel					
Kuchengabel					
Vorleger					

Checkliste für Ihre Veranstaltung - Ihr 'Roter Faden'

Datum der Veranstaltung _____ Empfang der Gäste _____

Anzahl der Gäste _____ Dauer des Empfangs* _____

- Getränke zum Empfang Keine
 Sekt oder Prosecco mit Orangensaft
 À la carte
 Anderer Aperitif (Sherry, Campari, Cocktail etc.)

Fingerfood zum Empfang Ja*
 Nein

* Soll der Empfang länger als 1 Stunde dauern, empfehlen wir Ihnen, Ihren Gästen eine Kleinigkeit zu essen in Form von Canapées o.Ä. anzubieten.

Das Buffet* _____

Änderungswünsche _____

* Unsere Buffetvorschläge können selbstverständlich verändert werden. Bei der Zusammenstellung sind wir Ihnen in einem persönlichen Gespräch gerne behilflich. Anschließend erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot.

Die Getränke

Wir empfehlen, Mineralwasser in großen Flaschen auf die Tische zu stellen.

- Normal Medium Still

Andere alkoholfreie Getränke werden à la carte ausgeschenkt.

Bier vom Faß wird in 0,3L-Gläsern ausgeschenkt und literweise abgerechnet.

Flaschenbiere (Weizenbier, Altbier etc.) werden à la carte ausgeschenkt.

Wein Selber mitbringen / anliefern lassen (Korkgeld)

Vom Meierhof Rotwein _____

Weißwein _____

- Spirituosen Keine
 Pauschalpreis (s. Seite 2)
- Longdrinks Keine
 Pauschalpreis (s. Seite 2)
- Cocktails Keine
 Auswahl _____

Heißgetränke können jederzeit beim Servicepersonal bestellt werden.

- Tischdekoration Stofftischdecken weiß Zellstofftischdecken weiß
 Stoffservietten weiß Zellstoffservietten weiß / farbig
 Eigene Deko Deko Standard Meierhof

- Musik DJ Live Keine Hintergrundmusik Meierhof

- Rauchen Immer erlaubt
 Nach dem Essen im Restaurant erlaubt
 Nur draußen

Tischplan* Basierend auf Nummer _____

* Unsere Tischpläne in dieser Infobroschüre sind nur wenige Beispiele.
Wir erstellen nach Ihren Vorgaben im Rahmen der räumlichen
Möglichkeiten einen individuellen Tischplan für Ihre Veranstaltung.

Für ein persönliches Gespräch stehen wir Ihnen vor Ort im Meierhof gerne zur
Verfügung. Bitte vereinbaren Sie dazu mit uns einen Termin.

Platz für Ihre Notizen

Bankettvereinbarung

Datum der Veranstaltung: _____ ab _____ Uhr mit _____ Personen

Veranstalter: _____

Leistungsgrundlage sind unsere Menü- / Buffetvorschläge sowie die Speisen- und Getränkekarte. Vorbestellte Leistungen müssen entsprechend der Personenzahl vergütet werden. Eine Mehr- oder Minderzahl kann nur bis zu 48 Stunden vor der Veranstaltung Berücksichtigung finden. Bei Absage einer fest vereinbarten Veranstaltung wird eine Stornogebühr von 250,- € für Abendveranstaltungen und 100,- € für Tagesveranstaltungen erhoben.

Raummiete

Die Raummiete wird durch entsprechenden Verzehr getilgt. Bei Nichterreichen des Mindestverzehrs wird der verbleibende Rest der „Miete“ vom Veranstalter übernommen. Das gesamte Restaurant können Sie abends an jedem Wochentag außer an Feiertagen und außer sonntags ab 19.00 Uhr zu einem Preis resp. Mindestverzehr von 2.500,- € buchen.

Mitarbeiterkosten

Ab 01.00 Uhr werden die Mitarbeiterkosten auf den Veranstalter umgelegt. Sie betragen pro Stunde und Mitarbeiter 28,- €.

Haftung

Auf dem Gelände des Tierparks (dazu gehören auch die Parkplätze) und des Restaurants ist Feuer und offenes Licht wegen der erhöhten Brandgefahr verboten. Das Parken ist nur auf den Parkplätzen des Tierparks möglich. Fahrzeuge, die auf dem Hof vor dem Restaurant abgestellt sind, können von der Tierparkverwaltung kostenpflichtig entfernt werden. Fehlende oder beschädigte Gegenstände stellen wir dem Veranstalter zum Wiederbeschaffungswert in Rechnung.

Korkgeld

Bringt der Veranstalter seinen Wein selbst mit, so erheben wir pro Flasche 8,- € Korkgeld.

Rechnung

Die Angebote und Preise in der Infobroschüre gelten bis zum Erscheinen einer neuen Version (Versionsnummer s. Titel). Alle Rechnungsbeträge sind nach Leistungserhalt sofort und ohne Abzug fällig. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Bielefeld.

Bielefeld, _____

Bielefeld, _____

(Datum, Meierhof Gastronomie GmbH & Co. KG)

(Datum, Gastgeber)

Function sheet

Veranstaltungsplan

Veranstaltungs nr.:	Verantwortlicher Mitarbeiter:
Anschrift Veranstalter:	Datum / Uhrzeit (von- bis):
Ansprechpartner:	Personenzahl:
Telefonnummer:	
Abweichende Rechnungsanschrift	Räumlichkeit:
Raummiete:	Art der Veranstaltung:
Ablauf der Veranstaltung:	Tafelform/ Bestuhlung:
	Tischwäsche / Deko:
	Technik / Musik:
	Menükarten / Gestaltung:
Menü:	Kaffeepause:
	Getränke:
Sonderwünsche:	
Preisvereinbarungen für oben genannte Leistungen:	
Unterschrift Veranstalter:	Unterschrift verantwortlicher Mitarbeiter:

8 Quellen

www.g-wie-gastro: (Function-Sheet leer). Online verfügbar unter:
<https://g-wie-gastro.de/downloads/function-sheet.pdf>,
zuletzt geprüft am 20.05.2019.

Meier, Markus: Function-sheet-Vorlage. Online verfügbar unter
<http://www.hoga-pr.de/wp-content/uploads/Function-sheet-Vorlage.pdf>,
zuletzt geprüft am 20.05.2019.

Rotter, Berndt: Bankettvereinbarung. Online verfügbar unter
<http://www.meierhof-olderdissen.eu/pdf/infobroschuere.pdf>, zuletzt
geprüft am 20.05.2019.