

MACHT
APPETIT
AUF
MORGEN!



Inklusive
Checkliste



LEITFADEN GÄSTEKOMMUNIKATION

Gewusst wie – so punkten Sie mit einer
attraktiven Gästeansprache

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

KANTINENPROGRAMM NRW

Gefördert durch: Ministerium für Landwirtschaft
und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen



Erfolgreiche Gästekommunikation

Eine klare, moderne und ansprechende Kommunikation in der Gemeinschaftsverpflegung ist entscheidend, um Ihre Gäste für ein gesundes, zukunftsfähiges Speiseangebot mit nachhaltigen Aspekten zu begeistern. Der vorliegende Leitfaden bietet Ihnen praxisnahe Tipps und Empfehlungen, um Ihre Gäste bei der richtigen Speiseauswahl zu unterstützen. Zudem zeigt Ihnen der Leitfaden Möglichkeiten auf, die Interaktion mit den Gästen zu verbessern. Mit minimalen Veränderungen können Sie ganz einfach eine zukunftsfähige Verpflegung fördern und Ihre Gästebindung stärken. Viel Erfolg!

Kommunikativer Umgang mit dem Speiseangebot

→ Rücken Sie zukunftsfähige Gerichte in den Fokus

- Nennen Sie die Gerichte an erster Stelle im Speiseplan, auf die Sie den Fokus legen möchten, weil sie nachhaltiger, gesünder oder pflanzenbetont sind oder weniger Fleisch enthalten etc. – Gerichte, die am Anfang genannt werden, werden häufiger gewählt.
- Präsentieren Sie Trinkwasser z.B. an den Kassen so, dass es schnell für die Gäste greifbar ist.
- Anstatt hochkalorischer Lebensmittel, platzieren Sie gesundheitsförderliche Alternativen an der Kasse. So umgehen Sie die „Quengelecke“.
- Setzen Sie die Salattheke am Anfang der Speiseauswahl attraktiv in Szene.

→ Hinterfragen Sie in regelmäßigen Abständen Ihren Speiseplan / Ihr Speiseangebot

Binden Sie hierbei Ihre Gäste mit ein und fragen Sie nach ihrer Zufriedenheit bzw. ihren Wünschen mittels:

- Stimmungsbildern zum Beispiel in Plakatform, mittels Smileys, Post Its oder Feedback Boxen.
- schriftlicher Befragungen anhand von Fragebögen.
- direkter Befragungen nach dem (Mittag-)Essen z.B. persönlich durch das Servicepersonal.

Gehen Sie im Rahmen der Befragung ins Detail: Ggf. wird ein an sich favorisiertes Gericht nicht genommen, obwohl nur eine Komponente (z.B. versalzt oder verkocht) mangelhaft war. Über ein detail-

Was bedeutet eigentlich zukunftsfähige Ernährung?

Zukunftsfähige Ernährung bezeichnet ein Ernährungssystem, das langfristig sowohl die Gesundheit der Menschen als auch die Umwelt schützt. Dabei werden ökologische, soziale und wirtschaftliche Aspekte berücksichtigt, um die Ernährungssicherheit für kommende Generationen zu gewährleisten.

Zukunftsfähige Ernährung fördert:

- 1. Umweltschutz:** Ressourcenschonende Landwirtschaft, Vermeidung von Lebensmittelverschwendung und Minimierung von CO₂-Emissionen.
- 2. Gesundheit:** Förderung einer ausgewogenen und nährstoffreichen Ernährung, die Krankheiten vorbeugt.
- 3. Soziale Gerechtigkeit:** Faire Arbeitsbedingungen und gerechter Zugang zu gesunden Lebensmitteln für alle.

Solch eine Ernährung setzt auf regionale, saisonale und pflanzliche Lebensmittel, um die Belastung für die Umwelt zu reduzieren und eine gesunde und gerechte Versorgung sicherzustellen.

lliertes Feedback können Sie dies identifizieren und dazu beitragen, dass ein solches Gericht nach Optimierung doch zum Renner Ihres Speiseplans wird.

TIPP: Motivieren Sie Ihr Servicepersonal, mit den Gästen auch in der 1:1-Kommunikation Wünsche, Bedürfnisse, Anregungen und Kritikpunkte zu erfahren. In Ergänzung zu den Fragebögen entsteht so ein noch stimmigeres Gesamtbild.

Service vielseitig und individuell gestalten – von Gästeansprache bis Öffnungszeiten

- **Schulen Sie Ihre Mitarbeitenden im freundlichen Umgang mit Gästen** – eine Willkommenskultur im Team wirkt sich positiv auf die Gäste aus.
- **Denken Sie bei allem, was Sie und Ihre Mitarbeitenden in der Kantine unternehmen an Ihre Gäste** und versuchen Sie dabei auch deren Perspektive einzunehmen. Dadurch stärken Sie die Kundenbindung, denn Ihre Gäste spüren ein gästeorientiertes Arbeiten.
- **Orientieren Sie sich bei den Öffnungszeiten der Kantine an den Pausenzeiten der Gäste.** Dadurch erhöhen Sie die Chance, dass Ihre Gäste die Angebote der Kantinen entspannt – ohne Zeitstress – wahrnehmen.

Lösungen zur Überbrückung von Wartezeiten

- **Überprüfen Sie, z. B. durch direkte Befragung, wann konkret Essenszeiten stattfinden** und versuchen Sie die Wartezeiten der Gäste an der Essensausgabe so gering wie möglich zu halten.
- **Überbrücken Sie die Wartezeiten Ihrer Gäste** an der Essensausgabe z.B. durch ein Mini-quiz, bei dem die Gäste z. B. auf einem kleinen Theken-Aufsteller eine Frage beantworten sollen, beispielsweise:

zu gesunder Ernährung:

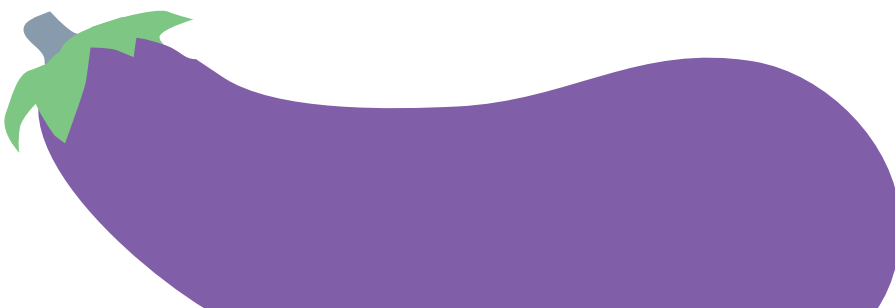
- Welche positiven Effekte haben sekundäre Pflanzenstoffe in bestimmten Gemüsesorten?
- Wie viel Portionen Obst sollten pro Tag verzehrt werden?

über regionale Erzeuger:innen:

- Welche Lebensmittel verarbeiten wir von Landwirt:in Mustermann aus Musterstadt?

über Ihren Betrieb:

- Wie viel Pasta (in kg) wird pro Monat in unserer Kantine gegessen?
- Um wie viel Prozent ist die Verarbeitung vegetarischer Gerichte in unserer Kantine im letzten Jahr gestiegen?



Kommunikation inhaltlich und visuell attraktiv gestalten

→ Beschreiben Sie Ihre Gerichte ansprechend!

- Verwenden Sie appetitanregende Beschreibungen wie „frisch“, „knackig“, „saisonal“, „lecker“, „regional“, „hausgemacht“, um die Attraktivität der angebotenen Speisen zu steigern.
- Empfehlen Sie ein Gericht durch den Koch oder die Köchin: „Ihr Küchenteam empfiehlt ...“.
- Geben Sie der Menülinie einen ansprechenden, appetitanregenden Titel z. B. regionale Leckerbissen, gesundes Gemüse, hausgemachte Klassiker.

→ Setzen Sie Ihre Gerichte appetitlich in Szene!

- Setzen Sie appetitliche Fotos von den Gerichten ein.
- Gestalten Sie Ihre Speisepläne in modernen, frischen und positiv wirkenden Farben und setzen Sie eine gut lesbare Schrift in entsprechender Schriftgröße ein.
- Stellen Sie Ihren Koch/Ihre Köchin und oder sogar das ganze Küchenteam durch Fotos/ Fotostrecken vor und bauen Sie darüber eine persönliche Verbindung und Vertrauen auf.
- Stellen Sie auch regionale Landwirt:innen und/oder Lieferant:innen vor.
- Stellen Sie Ihr Gastronomiekonzept vor.

Empfehlungen steigern die Nachfrage

→ Bieten Sie z. B. gesunde Gerichte als Tages- oder Wochenempfehlung an.

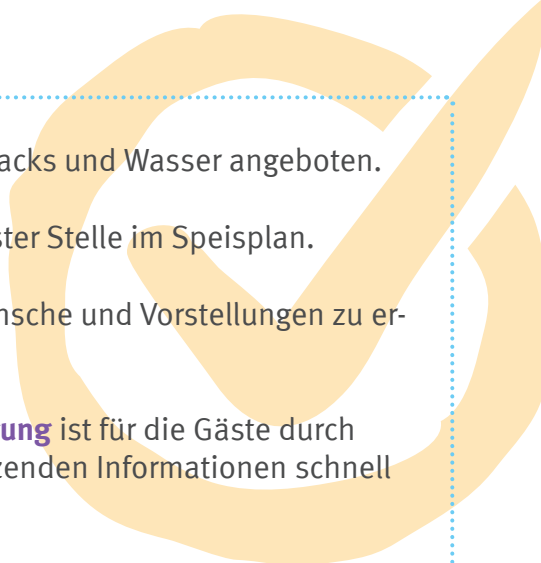
→ Stellen Sie das Besondere des Tagesgerichts heraus – und setzen Sie es als Highlight in Szene, z. B. über einen Aufsteller am Eingang, auf der Theke, im Newsletter oder über Ihre anderen digitalen Kanäle.

Alle Kommunikationskanäle im Mix – Anspracheimpulse vor Ort

- **Verbinden Sie die wichtigsten Kommunikationskanäle für Ihre Gästeansprache:** Website, Intranet, Social Media, Apps, Bildschirme in der Kantine, Infostände, Newsletter, Displays, Aufsteller, Poster, Postkarten usw.
- **Nutzen Sie alle Kommunikationsmöglichkeiten vor Ort für Anspracheimpulse:** Z. B. Eingänge, Tee- und Etagenküchen, Aufzüge, die Speiseausgabe oder den Kassenbereich.

Gästekommunikation im Check

Damit Ihre Gäste zu gesunden und zukunftsfähigen Speisen greifen, ist eine Kommunikationsstrategie diesbezüglich erforderlich. Überprüfen Sie mit dieser Checkliste ganz einfach, ob Ihre Kommunikation mit den Gästen optimal gestaltet ist und identifizieren Sie potenzielle Anpassungsmöglichkeiten.

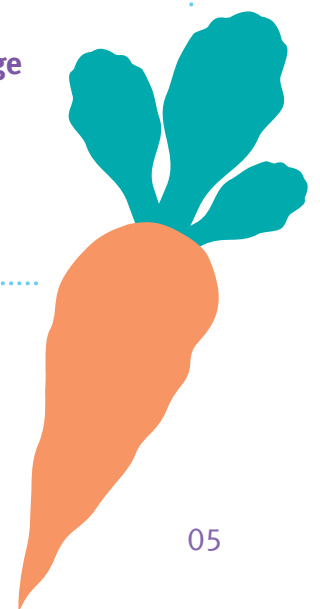
- 
- ☐ **An der Kasse** werden nur gesunde Lebensmittel/Snacks und Wasser angeboten.
 - ☐ Die **gesundheitsförderlichen Gerichte** stehen an erster Stelle im Speisplan.
 - ☐ Eine **Gästeumfrage** wurde durchgeführt, um die Wünsche und Vorstellungen zu ermitteln und Feedback zu erhalten.
 - ☐ **Gesundheitsförderliche und nachhaltigere Verpflegung** ist für die Gäste durch Hervorhebungen der jeweiligen Gerichte und ergänzenden Informationen schnell erkennbar.
 - ☐ **Kooperationen mit regionalen Erzeuger:innen** werden ersichtlich/erkenntlich gemacht.
 - ☐ **Die Gäste** werden von den Mitarbeitenden in der Kantine freundlich und wertschätzend begrüßt.
 - ☐ **Das Konzept** wurde so ausgearbeitet, dass die Wartezeiten für die Gäste auf ein Minimum reduziert wurden.
 - ☐ **(Hintergrund-)Informationen zu dem Speiseangebot** sind für die Gäste gut sichtbar in den Essensräumen.
 - ☐ **Aufsteller zum Speiseangebot** stehen in der Kantine am Eingang, der Speiseausgabe oder auf den Tischen.
 - ☐ **Der Speiseplan** beschreibt die Menüs appetitanregend und ist insgesamt übersichtlich und visuell ansprechend gestaltet.
 - ☐ Die Gäste erkennen auf den ersten Blick, welche **Besonderheiten/Vorzüge** die Gerichte haben (regional, saisonal, gesund, international).
 - ☐ Es werden der Zielgruppe entsprechende **Kommunikationskanäle** und -orte genutzt.

www.kantinenprogramm.nrw

Gefördert durch: Ministerium für Landwirtschaft
und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen



verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen





IMPRESSUM

Verantwortlich für den Inhalt nach § 55 Abs. 2 RStV:
Verbraucherzentrale NRW e.V., Helmholtzstr. 19,
40215 Düsseldorf. Eingetragen in das Vereinsregister
beim Amtsgericht Düsseldorf unter der Nummer VR 4130
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer DE 119496546.

Titelseite: Foto von wavebreak3, Adobe Stock

Gestaltung: organic Marken-Kommunikation GmbH

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

KANTINENPROGRAMM NRW

Gefördert durch: **Ministerium für Landwirtschaft
und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen**

