

44 Dinge die Ihnen Kellner verschweigen

VON JULIA RICHTER

Wer als Gast gut bedient werden will,
sollte ein paar einfache Regeln beachten

Gehören Sie zu den Menschen, die den Kellner fragen, ob der Fisch auch frisch und das Curry nur etwas scharf oder sehr scharf ist? Oder ob das Kalbssteak auf Ihrem Teller Bioqualität hat? Nur: Von der jungen Dame, die Ihnen das Steak beim Sommerfest des Sportvereins serviert, sollten Sie keine ehrliche Antwort auf diese Fragen erwarten. Sie weiß es ganz einfach nicht. Was Kellner und Kellnerinnen zu

sagen hätten, wenn sie denn kein Blatt vor den Mund nähmen, spricht Bände. *Reader's Digest* hat rund 30 Vertreter der bedienenden Zunft befragt: Restaurantfachkräfte mit mehrjähriger Ausbildung, angelehrte Kräfte, Angestellte von Nobelhotels genauso wie Studentinnen, die als Aushilfe kellnern. Wenn Sie die Antworten lesen, werden Sie verstehen, warum keiner der Zitierten seinen vollen Namen



gedruckt sehen wollte. Natürlich haben wir auch gefragt, was den guten Gast auszeichnet. Nein, es ist nicht die Höhe des Trinkgelds – obwohl das Trinkgeld in einer Branche, in der die Gehälter nicht üppig ausfallen, eine wichtige Rolle spielt. Übrigens: Fangfrisch servierter Fisch ist die Ausnahme, Schärfe ist eine Frage des Geschmacks, und im Zweifelsfall ist alles „bio“.

Wobei wir nicht ganz ehrlich sind

>> Wenn ein Gast mich fragt, ob ein bestimmtes Gericht gut schmeckt, dann sage ich natürlich Ja – auch wenn ich die Speise noch nie selbst probiert habe.

Thomas, 47, Kellner in einem Berliner Café

>> Auf der Speisekarte wird hausgemachtes Dressing zum Salat angepriesen? Das heißt häufig nichts anderes, als dass der Koch zu einem Fertigprodukt noch ein paar Kräuter gegeben hat – das war dann aber auch alles, was daran hausgemacht war.

Anita, Kellnerin in einer Berliner Gaststätte

>> Viele Kellner sind Hochstapler und kennen sich mit Wein gar nicht aus. Sie haben keine Ahnung, ob der Wein trocken oder halbtrocken ist, tun aber so, als ob.

Stefi, Kellnerin in einer Kleinstadt

>> Wenn Sie nach Ihrem Kellner Ausschau halten und ein Kollege Ihnen sagt, der müsse gerade etwas aus dem Lager holen, können Sie darauf wetten, dass er in Wahrheit gerade eine Zigarettenpause einlegt.

*Charlie, Ex-Kellner**

>> Sie sind Vegetarier und fragen mich, ob die Gemüsesuppe ohne

SIE WARTEN SCHON EWIG UND HABEN DAS GEFÜHL, ICH HÄTTE SIE VERGESSEN? GENAUSO IST ES – ABER DAS WÜRDE ICH NIEMALS ZUGEBEN.

Cornelia, Aushilfskellnerin in Stuttgart

>> Einer Servicekraft, die sagt: „Halbe Portion? Tut mir leid, das geht nicht“, sollten Sie keinen Glauben schenken. Das ist pure Faulheit.

Sandra, 25, Kellnerin in Berlin

>> Es tut mir leid, aber ich habe ehrlich gesagt keine Ahnung, ob Ihr Kalbschnitzel eine glückliche oder nur eine kurze Kindheit hatte – aber wenn Sie mich danach fragen, ist es selbstredend „bio“.

Kellnerin in einem Restaurant bei Stuttgart

Fleisch gekocht ist. Die Antwort lautet Ja, auch wenn es nicht so ist. Sie schmecken den Unterschied sowieso nicht.

*Michaela, Kellnerin in einer Großstadt**

Das sollten Sie wirklich wissen

>> Ob ein Restaurant gut geführt wird, erkennen Sie an den Toiletten. Mit der Qualität der Toiletten steht und fällt die Qualität des Hauses.

Claudia, 30, Kellnerin in einem Nobelhotel, Bonn

>> Frische Ware wird zum Wochenende gekauft, weil dann in der Gastronomie die meisten Gäste erwartet werden. Wenn am Montag überbackenes Gemüse auf der Karte steht, sind das mit Sicherheit die Reste, schön schmackhaft mit Käse und Sahne überbacken.

*Eugen, 47, Chefkellner in Berlin**

>> Wenn Sie in der Eckkneipe einen italienischen Vorspeisenteller bestellen oder beim Bäcker eine Suppe, dann kommt Ihr Essen wahrscheinlich aus der Konserve. Bestellen Sie besser immer Gerichte, die zu der Art des Restaurants passen: beim Inder Tandoorihuhn und in der Kneipe Schnitzel mit Pommes.

Claudia, 30, Kellnerin in einem Nobelhotel, Bonn

>> In vielen Restaurants ist das „Tagessen“ aus Zutaten gekocht, die nicht mehr lange haltbar sind. Besonders kritisch sind in dieser Hinsicht Suppen. Oft schwimmt etwas drin, was der Koch schnell noch loswerden will, bevor er es wegwerfen muss.

*Kathi, hat zehn Jahre als Kellnerin gearbeitet**

>> Ich bestelle nie ein Getränk mit Zitrone darin. Die Scheiben werden von Hand geschnitten und per Hand ins Glas gegeben – oder noch schlimmer: mit den Fingern an den Rand gehängt. Die ganzen Bakterien will ich nicht in meinem Mineralwasser!

Thomas, 47, Kellner in einem Berliner Café

>> Wenn Sie mit großem Theater Ihre Suppe zurückgehen lassen, weil

DIE RECHNUNG, BITTE

Studien zeigen, dass Kellner ihr Trinkgeld aufbessern können, indem sie:

- den Kunden flüchtig berühren
- neben dem Gast leicht in die Hocke gehen, um auf Augenhöhe zu sein
- Ihren Namen nennen
- kaum zu glauben, aber wahr – ein Smiley auf die Rechnung malen

RD

sie angeblich nicht heiß genug ist, erlauben wir uns schon mal, Ihren Löffel in heißes Wasser zu halten. Gleich ist die Suppe wärmer.

*Chris, Kellner in einer Großstadt**

Was uns an Gästen am meisten ärgert

>> Auch wenn ich als Bedienung arbeite: Ich bin nicht blöd oder schwerhörig! Sie können Ihre Bestellung auch in ganz normalem Ton aufgeben.

Cornelia, Aushilfskellnerin in Stuttgart

>> Der Klassiker: Ein Gast bestellt ein frisches Bier, zwei weitere haben nur noch Pfützen in ihren Gläsern. Erst als ich das bestellte Getränk serviere, fällt es dem Nächsten ein nachzubestellen.

Daniela, 36, Kellnerin im Raum Stuttgart

>> Mit den Fingern schnippen oder in die Hände klatschen, um den Service herbeizurufen – das geht gar nicht!

Heike, 34, Kellnerin in Berlin

* Auf Wunsch der Zitierten sind Namen oder Ortsangaben von der Redaktion geändert

>> Systematische Sadisten machen mich wahnsinnig. Das sind Gäste, die den Kellner für jedes Getränk und jede Speise einzeln an den Tisch rufen.

*Peter, Kellner in einem Berliner Restaurant**

>> Als Kellner in einer Bar muss ich mir oft ungefragt die persönlichen Tragödien der Gäste anhören. Am Ende der Schicht fühle ich mich manchmal wie ein überquellender Mülleimer.

Fabian, Barkeeper in einer Großstadt

Das sollten Sie unterlassen

>> Essen Sie nicht alles auf, nur um sich dann im Nachhinein darüber zu beschweren, dass das Essen zu kalt,

TRINKGELD-ETIKETTE

Das Essen hat geschmeckt, Ihr Kellner war aufmerksam, Sie sind rundum zufrieden – jetzt ist ein Trinkgeld fällig. Wie hoch sollte es sein? Die Faustregel hierzulande sagt 5 bis 10 Prozent des Rechnungsbetrages.

Im Ausland herrschen häufig andere Gepflogenheiten. So antwortete ein amerikanischer Kellner in einer vergleichbaren Umfrage der US-Ausgabe von *Reader's Digest*, er erkenne knausrige Gäste, die nur 10 Prozent Trinkgeld gäben, schon am europäischen Akzent. In den USA erhalten nämlich viele Servicekräfte nur einen sehr kargen Lohn. Das Trinkgeld ist ihre Haupteinnahmequelle, und deshalb ist dort ein höherer Betrag angemessen.

RD

zu zäh, versalzen oder schlecht gewürzt war. *Sandra, 25, Kellnerin in Berlin*

>> Kommen Sie nie an einem Feiertag, wenn Sie erwarten, dass Ihr Essen so schnell auf dem Tisch steht wie in einem Fast-Food-Restaurant.

Anita, Kellnerin in einer Berliner Gaststätte

>> Scharf oder sehr scharf – das ist schwer zu sagen. Was dem einen die Tränen in die Augen treibt, ist für den anderen Grund, eine feurige Soße nachzubestellen. Also fragen Sie mich nicht, wie scharf denn nun das Grüne Curry ist.

Michael, Kellner in einem Thai-Restaurant

>> Die Frage: Ist der Fisch frisch?

Birgit, Kellnerin beim Cateringservice, Stuttgart

>> Sie können mich gern auf Italienisch begrüßen, auch „prego“ und „grazie“ höre ich gern. Aber verschonen Sie mich bitte mit schlecht ausgesprochenem Pseudo-Italienisch. Sprechen Sie einfach Deutsch mit mir.

Enzo, Kellner in einer Pizzeria

Was Sie bestimmt nicht wissen wollen

>> Ganz ehrlich: Nur weil Sie betrunken sind, macht Sie das nicht zwangsläufig attraktiver!

Cornelia, Aushilfskellnerin in Stuttgart

>> Gäste, die schon ohne Begrüßung ins Restaurant kommen, sich aufgefordert an einen Tisch setzen und anschließend krankhaft schlechte

Laune verbreiten, nennen wir intern „hypochochrdische“ Patienten. Und so behandeln wir sie auch: Wir nehmen sie nicht wirklich ernst.

Peter, Kellner in einem Berliner Restaurant

>> Gäste, die uns unangenehm sind, setzen wir kurzerhand an einen Tisch in der Nähe der Toiletten.

Thomas, 47, Kellner in einem Berliner Café

>> Wir freuen uns, wenn unsere Gäste auch mal woanders hingehen!

Sajo, 41, Kellner in einer Bar

>> Wenn Sie sich mit Ihrem Partner beim Essen streiten und ich oder einer meiner Kollegen den Nachbar-

tisch besonders langsam abräumen oder öfter mal bei Ihnen nachfragen, ob Sie noch einen Wunsch haben, dürfen Sie davon ausgehen, dass wir Ihnen interessiert lauschen.

*Christine, Kellnerin in einer Kleinstadt**

Schwierige Gäste und unsere Rache

>> In meinem Berufsleben habe ich es noch nie erlebt, dass ein Kellner etwas mit dem Essen anstellt. Aber einen Gast haben wir mal bloßgestellt, indem wir laut behaupteten, seine Kreditkarte würde nicht angenommen. Alle im Raum haben das gehört.

Anita, Kellnerin in einer Berliner Gaststätte

>> Die unangenehmsten Gäste sind Frauen, die in Gruppen auftauchen. Sie behandeln weibliche Kellnerinnen wie schlecht bezahlte Hausangestellte.

Heike, Kellnerin in Steglitz

>> Menschen, die zu jung zu schnell zu viel Geld zur Verfügung haben – das wird in der Regel unangenehm.

Claudia, 30, Kellnerin in einem Nobelhotel, Bonn

>> Ein schlechter Gast hält sich für etwas Besseres. Im Sommer kommt es regelmäßig vor, dass Gäste draußen einfach Tische zusammenstellen, obwohl das auf dem Bürgersteig so nicht erlaubt ist und wir dafür eine Strafe be-

rechnet, oder er bekommt zur Rechnung einen Espresso serviert.

*Eugen, 47, Chefkellner in Berlin**

>> Gute Gäste sind offen, höflich und im besten Fall humorvoll. Genau wie ich dem Gast Respekt erweise, sollte der Gast auch mir mit Respekt begegnen. Ich kann es überhaupt nicht leiden, wenn Gäste mich beim Bestellen nicht einmal ansehen.

*Ingrid, 37, Kellnerin in Dorsten**

>> Wir freuen uns, wenn es Ihnen bei uns gefällt. Aber wenn Sie mit dem Essen fertig sind und nichts mehr bestellen, sollten Sie gehen. Oder blei-

IMMER, WENN ALLE ANDEREN FREI HABEN, ARBEITEN WIR KELLNER. DAS SOLLTEN GÄSTE SICH EINFACH AUCH MAL KLARMACHEN.

Stefi, Kellnerin in einer Kleinstadt

kommen können. Nach einer viertelstündigen Diskussion sagen diese Gäste dann, dass sie hier Gast seien und schließlich ihr Geld daließen.

Julia, Kellnerin in einer süddeutschen Großstadt

Das macht Sie zum guten Gast

>> Ein guter Gast fragt den Kellner nach seinen Empfehlungen und verlässt sich auf seinen Rat. Dafür wird sein Glas Wein nachgeschenkt und nicht be-

ben Sie im Kino auch noch sitzen, wenn der Abspann längst gelaufen ist?

Kellner in einer Großstadtkneipe

>> Ihr Nachwuchs ist schüchtern? Dann bestellen Sie bitte für ihn, vor allem wenn das Restaurant voll besetzt ist. Manche Kinder können sich ewig nicht entscheiden oder flüstern so leise, dass man sie kaum verstehen kann. Und derweil werden die Kunden am Nachbartisch ungeduldig.

*Dirk, Kellner in einer Pizzeria**

Wahrheiten rund ums Trinkgeld

>> Trinkgeld ist eine Frage der Wertschätzung. Wenn ein Gast nur 20 Cent Trinkgeld gibt, gebe ich das Geld mit den Worten zurück, dass mein Chef mir genug Gehalt bezahlt. Ich bin ja schließlich kein Bettler.

*Eugen, 47, Chefkellner in Berlin**

>> Männer, die in Begleitung von immer neuen Frauen ins Restaurant kommen, sind unheimlich spendabel. Ich nehme an, sie wollen sich mit dem Trinkgeld unser Schweigen erkaufen.

Anita, Kellnerin in einer Berliner Gaststätte

>> Trinkgeld freut uns und wird auch gerne angenommen. Mein bestes Trinkgeld habe ich an einem St. Patricks Day bekommen. Wir hatten ganz viele betrunkene Amerikaner zu Gast, und ich habe 280 Euro an einem Abend eingesammelt. Es gibt aber auch Leute, die haben die Geldbörse

voller Hunderterscheine und geben bei einer Rechnung von 3,10 Euro keinen Cent Trinkgeld.

Verena, Kellnerin in einem Pub

>> Von manchen Leuten will ich gar kein Trinkgeld. Wenn mich ein Gast die ganze Zeit mies behandelt, empfinde ich ein Trinkgeld am Ende sogar als demütigend.

*Ingrid, 37, Kellnerin in Dorsten**

>> Ich hatte mal einen Gast, der zahlte eine Rechnung von 12,90 Euro. Dann hat er gesagt: „Weil Sie so nett waren, machen wir 12,95.“ Fünf Cent! Was hätte der erst gesagt, wenn ich nicht so nett gewesen wäre.

*Sabine, Kellnerin in einem Stuttgarter Restaurant**

>> Nein, wir machen keine Unterschiede zwischen den Gästen, aber wenn das Trinkgeld stimmt, gibt's durchaus mal größere Portionen und schnelleren Service.

Cornelia, Aushilfskellnerin in Stuttgart

KLARE ANSAGEN

Werbebotschaften oder Warnhinweise zu formulieren ist nicht ganz einfach, wie diese Beispiele zeigen:

Auf einem Bahnhof: „Achtung! Das Anfassen der Stromleitung hat den sofortigen Tod zur Folge. Jeder Versuch wird strafrechtlich verfolgt.“

Bei einem Kreditinstitut: „Fragen Sie nach unseren Plänen zum Erwerb Ihres Hauses.“

In einem Restaurant: „Geöffnet an sieben Tagen in der Woche und am Wochenende.“

Bei einem Schneider: „Wir zerreißen Ihre Kleidung nicht maschinell, wir arbeiten sorgfältig von Hand.“

Richard Lederer, USA