

PARKHOTEL
HOLZNER
ANNO 1908

SERVICE IM PARKHOTEL HOLZNER

- Gast hat immer Priorität
- 5 min vor dem Arbeitsbeginn sauber und umgezogen antreten
- Bemerkungen und Besonderheiten von den Gästen immer der Rezeption und dem Oberkellner schriftlich mitteilen z.B.: Vorlieben der Sitzordnung, Allergien, usw.
- Im Hotel Holzner wird schnell und effizient gearbeitet, d.h. auch dass jeder Mitarbeiter die vorgegebenen Standards einhält. Neue Arbeitsmethoden werden nur in Absprache mit dem Oberkellner und Familie Holzner eingeführt und sollen als Vorschlag eingereicht werden.
- **Die Dekoration im Hotel Holzner wird nur von Frau Holzner gemacht, außer man wird dazu angewiesen.**
- Neue Gäste in unseren Restaurantablauf einweisen und den Ablauf demonstrieren (Mittags wie auch Abends).
- Bestellung mit Orderman aufnehmen, dabei Gast in die Augen schauen.
- Bestellungen mit Besonderheiten auf Nummer sicher gehen und mit der Küche absprechen bzw. erklären z.B. größere Portionen, Allergien, extra heiße Teller usw.
- Kinder immer als 1. bedienen.
- Deutsche Gäste legen Wert auf gepflegten Service , Italienische Gäste auf schnellen Service.
- Wäsche sparen!
- Buffet muss entweder vom 14:00-Uhr oder vom 17:00-Uhr-Dienst komplett vorbereitet sein, wenn der Service beginnt (Vorspeisenbuffet, Salatbuffet, Brotbuffet)
- Jeden Abend bis auf Gala, muss die Butter/Aufstriche um 17:30 Uhr auf den Tischen verteilt werden. Anschließend müssen die Getränke verteilt werden, die von den Gästen übriggeblieben sind.
- Mineralwasserflaschen (Mit und Ohne Gas), Karaffe Wasser und Sektkübel nach dem Aufbau des Buffets auf den Stationen verteilen
- vor dem Service das Menü noch einmal anschauen und täglich eine Menübesprechung machen.
- beim Fischgericht muss das Fischmesser nachgedeckt werden.
- Weissweine im Sektkühler servieren
- Bei schweren Weißweinen (Chardonnay und Weissburgunder im Holzfass ausgebaut oder Cuvées) großes Burgunderglas nehmen.
- wenn Zeit ist sollte man immer Getränke nachschenken – es ist Umsatz fördernd und der Gast fühlt sich umsorgt

- **Jede Servicefachkraft ist für seine Buchungen verantwortlich**
- wenn „Leerläufe“ sind, sollte man sich Putzarbeiten suchen – z.B. Silber putzen, Fenster putzen, Abstauben usw. Liste hängt im Office.
- Beim Frühstückdecken muss die Station sauber und ordnungsgemäß hinterlassen werden. Das heißt: Stühle ausrichten, Boden kehren, Fensterbank sauber lassen.
- Nach dem Dessert bitte alle Teller und Besteck abräumen, Brot wird nur für Käse gelassen. Falls der Tisch sehr unordentlich ist, sollte der Tisch mit dem Bröselentferner gereinigt werden.
- jeden Abend Brotkörbe in Ordnung bringen und Brotecke in Küche sauber hinterlassen.
- sollte Terrassenservice sein: LED-Stehleuchten vorbereiten und austeilen
- Brücke je nach Wetterlage vorbereiten. Oberkellner gibt Anweisung.
- Jene Gläser für jene Getränke verwenden, die wir besprochen haben.
- Jeden Abend Orderman und Piepser fachgerecht anstecken.
- Jeder Kellner ist für seine Brieftasche und Abschluss selbst verantwortlich. Geld und Abrechnungsbon werden dem Oberkellner übergeben.

Das Frühstücksservice

- Um 7.00 Uhr Filterkaffee vorbereiten:
 - 1 Liter = 2 Tassen Kaffeepulver; 3 Liter = 4 Tassen Kaffeepulver; 5 Liter = 6 Tassen Kaffeepulver
- Teesponder Wasser für Teesponder auffüllen + Zitrone und Milch auf's Teebuffet
- Säfte im Buffet auffüllen
- Milchspender mit kalter Milch auffüllen
- Toast und Toastbrot herrichten
- Müsli abdecken
- Kühlschrank Joghurt, Marmeladen, Zwetschgen,.... auf das Buffet bringen
- Orangen + Milch in den Kühlschrank Office bringen
- Alles was von der Küche vorbereitet worden ist auf das Buffet bringen
- Eier Mis en place (Eierbecher und Löffel vorbereiten)
- Abwechselnd Aufräumarbeiten in Office
- Gäste die später gekommen sind oder noch um 10.30 sitzen, fragen ob sie noch etwas vom Buffet nehmen möchten
- Weißbrot bis 9.30 oder auf Nachfrage als Reserve zurückhalten und dann aufs Buffet geben
- Ab 10:30 Uhr alles abbauen und nachfüllen.

Das Mittagsservice

- Buffet Aufbauen: Salate, Obstsalat, Besteck (Mis en place am Buffet), Brot, Cracker, Grissini, unbedingt Zangen überprüfen, Schüsseln für Zangenabwurf richten und Tafeln aufstellen

- Eindecken Je nach Wetterlage und Gästeanzahl im Haus: Familientische und Mis en place im Speisesaal sowie auf der Terrasse (Genügend Besteck für Erwachsene in den Besteckkisten herrichten) sowie Gläser
- In der Hochsaison gesamte Terrasse vorbereiten, sowie reichlich Mis en Place sowie Wasserkrüge und Mineralwasser vorbereiten, sowie Parmesandosens.
- Bei Regenwetter oder Kälte Tische im Speisesaal eindecken und vorbereiten
- Nebenbei -Tische im Restaurant gleich decken -soviele Aufräumarbeiten wie möglich machen. **(Gast hat Vorrang)**
- Gast bekommt Bistrokarte, in welche das Mittagsgericht integriert ist.
- An den Ruhetagen des Bistro – sonntags und montags – bekommt der Gast das Holiday Lunch Blatt und die Nachmittagskarte.

Am Nachmittag

- Office sauber halten
- Mis en Place für Kaffee und Kuchen und Eis schauen das genug Teller und Besteck bei der Kuchenvitrine sind, bei Kaffeemaschine genügend Tassen, Untertassen, Löffel, Zucker usw. gerichtet sind. Bei der Eisvitrine Löffel, Eiswaffeln, usw. nachfüllen
- Getränke auffüllen (Literware wird vom Hausmeister aufgefüllt)
- Bar und Terrasse: Auf Sauberkeit kontrollieren.
- Kuchenvitrine vor dem Gehen reinigen und den Boden davor von Bröseln befreien
- Vor dem Gehen:
 - Terrasse, Salon, Lesesaal kontrollieren
- Beginnen das Abendbuffet herzurichten
- Putzarbeiten event. Fenster und Silber, LED-Stehlampen sauber halten (keine leeren Arbeitszeiten, Liste Hängt im Backoffice)
- Speisesaal fertig decken (mit dem diensttuenden Kellner absprechen was noch zu tun ist) und immer ein Auge für Bar und Terrasse offen haben
- Von 13:45 Uhr bis 17:30 Uhr bekommen Gäste, die etwas essen wollen die Nachmittagskarte

Das Abendservice

- Suppen-Mis-en-Place und Saft-Mis-en-Place
- Buffet herrichten auf Schilder achten z.B. hausgemachtes Brot
- Wasser auf den Tischen verteilen und auf Stationen vorbereiten, auch Wasserkrüge
- Kurz vor 18.30 Uhr Brotkorb vorbereiten und aufs Buffet geben
- Um 18:15 Uhr Menü- und Servicebesprechung
- Zwischen 18.30 und ca. 21 Uhr Service
- Tische abräumen und Gläser ins Office – beim Gläserspülen abwechseln!!!!

- Frühstück decken
- Buffetraum für Frühstück herrichten
- Tische Transferieren

À la carte – Service:

- Nachdem man die Gäste zum Tisch begleitet hat und eventuell die Garderobe abgenommen hat, in der Küche Aufstrich und Brot bestellen
- Nach dem Aufnehmen, Karten wieder zurücknehmen
- Nach dem Bonieren in die Küche gehen und mit den Köchen durchgehen wenn Besonderheiten
- Nach der Hauptspeise – Brotkorb, Butterteller, Buttermesser abräumen, abbröseln und nach Dessert fragen
- Dem Gast Gerichte gut beschreiben
- Jeder muss die a la carte Gerichte kennen und Beschreiben können.
- Alle Tische werden mit Stoffserviette aufgedeckt

Bar-Dienst und Abschluss am Abend:

- Bar sauber halten und vorbereiten
- Es darf nur Musik von vorgegebenen Playlists laufen
- immer auf passende Lautstärke achten (morgens und Nachmittags leise Hintergrundmusik, am Abend ein bisschen lauter)
- bei Musikabend Musik ausschalten
- am Abend (erst bei Dämmerung) Kerzen anzünden und Lichter dimmen (zwei Luster ganz ausschalten)
- der Bardienst am Abend ist auch für das Aperitif zuständig
- alle Tische und Zimmer von der Kassa transferieren
- beim Abschluss darauf achten, dass genügend Papier im Drucker ist
- alle Lichter ausschalten (Speisesäle, Terrasse, Salon, Lesesaal, Stöckwerke)
- alle Türen absperren (Terrasse, Restaurant, Bar, Salon, Haupteingang)
- Office & Bar sauber hinterlassen.