

# Entspannte Gäste und Gastgeber

## Service am Gast ist führender Personaldienstleister für die Gastronomie

Einhelliger Tenor auf der Best of Events und auf dem NRW-Gastro-Symposium war, dass dem Service endlich wieder ein höherer Stellenwert zukommen muss und der Service die gleiche Gewichtung verdient, wie der Küche. Wenn es Veranstaltern oder Gastronomen hierbei an eigenem Personal fehlt, helfen Personaldienstleister wie Service am Gast und sorgen für entspannte Gäste und Gastgeber.



Dirk Hintz



Der Begriff Zeitarbeit ist gerade in Deutschland nicht unbedingt positiv besetzt. Führende Unternehmen bezeichnen sich deshalb gern als Personaldienstleister und verfolgen mit höherem Anspruch ganzheitliche Servicekonzepte. Bei Service am Gast heißt dies z.B., dass alle Angestellten zunächst eine anspruchsvolle Bewerbungsphase meistern müssen. Gute Umgangsformen, ein gepflegtes Auftreten und Zuverlässigkeit sind obligatorisch. Lange vor dem ersten Einsatz werden verschiedene Seminare in Theorie und Praxis absolviert. So gibt

es besondere Schulungen für Barkeeper, den Einsatz auf Galas oder für Veranstaltungsleiter. Ein Veranstaltungsleiter ist bei jedem Einsatz von Service am Gast vor Ort. Er koordiniert die Abläufe, trägt die Gesamtverantwortung für den Service und ist erster Ansprechpartner für Gäste und Gastgeber. Die Anlässe für den Einsatz von Service am Gast sind hierbei vielfältig. Es beginnt beim klassischen Event mit Menü- und Vorlegeservice, geht über in Kaffee-, Konferenz- und Kantinenbetreuungen und hört beim Service auf Diskoveranstaltungen nicht auf. Service

am Gast stellt hierfür zwischen einer und zweihundert Servicekräften pro Veranstaltung. Auf Personalbestellungen kann schnell und flexibel reagiert werden, so kann auch Restaurants bei Engpässen im Tagesgeschäft schnell und professionell mit geschultem Personal geholfen werden.

### KEIN DREIECKSVERRHÄLTNIS

Normales Leihpersonal ist oft nicht geschult, wird schlecht eingewiesen und es ▶



### TOUR DE MENU IN DER BRASSERIE „1806“

VOM 26. FEBRUAR BIS ZUM 23. MÄRZ 2010

AB 18.30 UHR

Gänseleberterrine mit Ananas und roh mariniertem Kaisergranat

Pochiertes Kabeljaufilet mit geschmolzener Blutwurst, allerlei Bohnen und violetter Senfcreme

Hirschrücken „Rossini“ auf Selleriepüree mit Schalottenkompott und Brüsseler Blättern

Topfensoufflé mit Physaliskompott, Kakaolikör-Gelee und Kaffir Limonenblätter-Eis

Kaffee und Confiterie

ZU JEDEM GANG WIRD EIN KLEINES AMUSE BOUCHE SERVIERT.

€ 65,- pro Person und Tag

€ 89,- pro Person und Tag, inkl. korrespondierender Weine und Wasser

BREIDENBACHER HOF · A CAPELLA HOTEL

Königsallee 11 · 40212 Düsseldorf · Information: +49 211 - 160 900 · info.bb@capellahotels.com · www.breidenbacherhofcapella.de

Fotos: futec AG/M. Besler, Archiv Service am Gast



fehlt an einem leitenden Ansprechpartner vor Ort. So kommt es zu einem unliebsamen Dreiecksverhältnis zwischen Arbeitgeber, Auftraggeber und Leihpersonal. Koordinations- oder Kompetenzprobleme, wie sie oft beim Einsatz von Leihpersonal vorkommen, gibt es bei Service am Gast nicht. So hat er es auf 17 Jahre Erfahrung als Personaldienstleister gebracht. Nach der Best of Events Messe stand uns Herr Hintz für ein Interview zur Verfügung:

**Westfalen Magazin:** Die Branchen-Leitmesse World of Events zog als Best of Events mit vollmundigen Versprechungen nach Dortmund in die Westfalenhallen um. Wie war Ihr Eindruck?

**Dirk Hintz:** Die World of Events war immer ein wichtiger Branchentreff. In Dortmund verdient die Best of Events endlich den Namen Leitmesse, sie hat sich enorm gemauert, alle Branchengrößen waren da, fast 10000 Besucher, sicher auch ein Verdienst des Standorts Westfalenhalle.

**Westfalen Magazin:** Ihr Stand gehörte zu den Beliebtesten ...

**Dirk Hintz (lacht):** Mit unserem Partner Stolzenhoff Catering und unseren Barkeepern waren die Gäste ja auch besonders gut versorgt. Außerdem haben Sie recht: Das Interesse und der Anspruch an gutes Personal steigt. Auch bei Großevents wie der Ruhr.2010.

**Westfalen Magazin:** Ein großer Auftrag für Sie?

**Dirk Hintz:** Viele große und kleine. Aber dies kam ja nicht überraschend, auch wenn wir generell immer flexibler werden müssen. Wir haben uns über ein Jahr darauf vorbereitet und ausreichend Personal rekrutiert und ausgebildet.

**Westfalen Magazin:** Zurück zum Thema. Worin sehen Sie Ihren Vorteil gegenüber normalen Zeitarbeitsunternehmen?

**Dirk Hintz:** Bei Zeitarbeitsunternehmen gibt es ein Dreiecksverhältnis zwischen den Zeitarbeitsunternehmen, dem Zeitarbeiter und dem Kunden. Der Zeitarbeiter ist natürlich flexibel und überall einsetzbar, allerdings fehlt die Bindung zum Zeitarbeitsunternehmen. Er muss direkt zu seinem Einsatzort fahren, ohne evtl. genau über seinen Einsatz in Kenntnis gesetzt worden zu sein. Der Mitarbeiter ist immer ein fremdes Glied in einer Kette. Zusätzlich muss man den hohen Einarbeitungsaufwand und die ständige Unruhe durch Personalwechsel sehen. Wir als Personaldienstleister haben daher folgendes Konzept: Unser Servicepersonal hat eine Bindung zu uns. Wir setzen hier sehr viel Wert auf Mitarbeiterintegration. Unsere Servicekräfte sind keine Einzelkämpfer, sondern Teamplayer! Die Mitarbeiter treffen sich vor einer Veranstaltung bei uns und fahren gemeinsam mit unserem Teamleiter zum Kunden. So ist

der Fischhof

Frische & Qualität  
aus der Region

Fischplatten-Service | Fisch-Räucherei  
Fisch-Stube für bis zu ca. 50 Personen

Öffnungszeiten Hofladen:

Mo. - Fr. 9.00 - 18.30 Uhr | Sa. 9.00 - 16.00 Uhr  
So. 10.00 - 12.30 Uhr und 15.00 - 18.00 Uhr

Fischhof Baumüller • Scheda 3 • 58739 Wickede (Ruhr)  
Tel. (023 77) 23 71 • www.fischhof.de

Gasthaus\*  
STROMBERG

Das urgemütliche Gasthaus mit Geschichte  
und Charakter im Herzen von Waltrop.

HOST GmbH  
Gasthaus\*Stromberg  
Dortmunder Straße 5  
45731 Waltrop  
Telefon: (02309) 4228  
info@gasthaus-stromberg.de  
www.gasthaus-stromberg.de

Montags Ruhetag  
Dienstag – Samstag  
12.00 – 14.00 Uhr  
18.00 – 22.00 Uhr  
Sonntag  
12.00 – 14.00 Uhr

es möglich schon im Vorfeld auf die Qualität der Mitarbeiter, beispielsweise: Veranstellungsqualifikation und ein ordentliches und einheitliches Erscheinungsbild zu achten und bei der Quantität ist gewährleistet, dass die Anzahl der Mitarbeiter gesichert ist, die zur Veranstaltung angefordert wurden. Außerdem geben wir unseren Mitarbeitern so die Möglichkeit sich in einem extra eingerichteten Mitarbeiterbereich auszutauschen und sich auf die Veranstaltungen vorzubereiten. Jeder Mitarbeiter erhält Informationen über seinen Einsatzbereich auf der Veranstaltung. Durch dieses Konzept wird das Betriebsklima unter den Mitarbeitern gestärkt.

**Westfalen Magazin:** Welche Vorteile sehen Sie noch?

**Dirk Hintz:** Durch unsere ständige Erreichbarkeit im Betrieb oder bei mir persönlich kann ich auf direkte Anforderungen des Kunden sofort reagieren und Servicekräfte disponieren. Unser Kunde kann sich in dieser Zeit ganz auf seine Gäste konzentrieren. Wir machen es auch möglich, dass unsere Kunden innerhalb kürzester Zeit mehrere Servicekräfte ordern können und das ohne großen bürokratischen Aufwand. Auf jeder Veranstaltung befindet sich ein Teamleiter mit ausgebildeten Kenntnissen, der eigenverantwortlich die Veranstaltung leitet.

**Westfalen Magazin:** Wie kommt man an Ihre Dienste?

**Dirk Hintz:** Ganz einfach, beispielsweise können bei einem ersten Telefonat die Eckdaten einer Veranstaltung aufgenommen werden. Dazu gehören Zeit, Art und Ort der Veranstaltung, Zahl der Gäste, besondere Kleidung und so weiter. Falls der Kunde es wünscht, senden wir ihm direkt ein Angebot zu oder besprechen weitere Details der Veranstaltung in einem persönlichen Gespräch und präsentieren gleichzeitig unsere Dienstleistung und das innerhalb von 24 Stunden.

**Westfalen Magazin:** Wie entscheiden Sie, welche Servicekraft zu einer Veranstaltung fährt?

**Dirk Hintz:** Unsere Mitarbeiter werden durch Fort- und Weiterbildungen gefördert und nach Kundenwünschen in diesen Aufgabengebieten eingearbeitet.

**Westfalen Magazin:** Das heißt, Sie schulen auch ihre Mitarbeiter?

**Dirk Hintz:** Nicht nur das, wir sind auch ein Ausbildungsbetrieb. Zu unseren Auszubildenden gehören z.B. Verkaufleute, Bürokaufleute und demnächst auch Fachfrauen und -männer für Systemgastronomie. Alle Servicekräfte werden permanent weitergebildet. Hierfür haben wir ein eigenes Seminarprogramm und Unterlagen. Zu den zahlreichen Themen gehören adäquate Kleidung, Verhalten auf Veranstaltungen, Serviceregeln, Wein- und Cocktailschulungen, Menü- und Vorlegeservice, Eindecken, Logistik inkl. Auf- und Abbau und vieles mehr. In den regelmäßigen Seminaren wird so stets der aktuelle Leistungs- und Wissensstand überprüft und verbessert. Außerdem haben unsere Mitarbeiter somit Aufstiegsmöglichkeiten im Unternehmen, was für zusätzliche Motivation sorgt. Natürlich durchlaufen alle Mitarbeiter einmal jährlich bei uns im Haus eine Gesundheitsbeurteilung nach § 43 Abs. 1 Nr. 1 Infektionsschutzgesetz.

**Westfalen Magazin:** Sie engagieren sich auch im Westfalen Institut ...

**Dirk Hintz:** Für uns selbstverständlich. Der Gastronomie und dem Tourismus der Region zu mehr Stellenwert zu verhelfen liegt mir im Blut. Dabei den Servicegedanken (vor-)leben zu können, macht zudem noch Spaß.

**Westfalen Magazin:** Vielen Dank für das Gespräch.

**Weitere Informationen unter:**  
[www.service-am-gast.de](http://www.service-am-gast.de)

# Stoffe zum Wohnfühlen.

Auch für Objekt, Gastronomie und Hotel.

Schöner · Größer · Mehr Auswahl  
Jetzt auch online shoppen!  
[www.sensa-stoffshop.eu](http://www.sensa-stoffshop.eu)

## Frühlingshafte Stoffvielfalt!

Ich freue mich auf Sie!  
Jutta Keuthen



Wählen Sie aus 3000 verschiedenen Lagerstoffen in bis zu 2,80m Breite. Ob Privat- oder Landhaus, Hotel, Ferienwohnung oder Café, mit oder ohne Anfertigung, selbst genäht oder in unserem haus-eigenen Nähatelier gefertigt. Unsere Stoffe eignen sich für Fenster, Kissen, Tischdecken, Bettüberwürfe, Polsterstoffe oder sogar für Kleidung. Außerdem finden Sie bei uns die **Sensá Möbelkollektion** und passende Wohnaccessoires.

Wir beraten Sie gerne!

**Sensá**®

Schöne Stoffe. Schöne Möbel.

**Das Sensá-Einrichtungshaus:**  
(vormals Domicil-Einrichtungshaus Münster)

An der Hansalinie 4-6, B5 · 48163 Münster  
T +49(0)251 975000  
[www.sensa.eu](http://www.sensa.eu) | [www.sensa-stoffshop.eu](http://www.sensa-stoffshop.eu)

Besuchen Sie unsere neue Ausstellung mit 70 eingerichteten Räumen.