

Wie reklamiere ich höflich im Restaurant?

Stil Kürzlich war ich mit meiner Familie fein essen. Als ich das Steak durchgebraten statt wie bestellt medium bekam, beschwerte ich mich beim Service. Meine Frau schalt mich hinterher, ich hätte das höflicher sagen können. Doch wie reklamiere ich überhaupt höflich?

Essen im Restaurant ist ein besonderes Ereignis. Die meisten Menschen freuen sich auf ein gemütliches Beisamensein in schönem Ambiente und mit gutem Essen. Ist dann etwas mit dem Essen nicht in Ordnung, ist eine Beanstandung angebracht – und zwar nicht erst, nachdem der Teller halb leer ist, sondern nach dem ersten oder zweiten Bissen.

Gemäss Untersuchungen zeigen Menschen in Situationen, in denen sie nicht bekommen, was sie wollen, insbesondere drei verschiedene Verhaltensweisen. Erstens: Sie sagen nichts, ärgern sich und beschweren sich bei ihren Tischgenossinnen darüber, dass ihrem Wunsch nicht entsprochen wird. Zweitens: Sie beschweren sich lauthals bei der Servicekraft. So oder so ähnlich: «Ich habe mein Steak medium bestellt und bekomme

eine trockene Schuhsohle und dies in einem renommierten Restaurant. Das ist unerhört. Hatten Sie meine Bestellung nicht korrekt weitergeleitet?» Drittens: Sie sagen in ruhigem Ton zur Servicefachkraft: «Ich habe mein Steak medium bestellt. Was ich bekommen habe, ist jedoch fest durchgebraten. Ich bitte Sie, dieses

Kurzantwort

Ein Essen im Restaurant ist etwas Besonderes, das man geniessen will. Stimmt etwas mit dem servierten Gericht nicht, darf man reklamieren, sollte es aber bald und in höflicher Form tun. Bringen Sie Ihre Reklamation freundlich, höflich und wohlwollend an. Und nicht vergessen: Wir alle machen mal Fehler. (sh)

Steak zurückzunehmen und mir eines zu bringen, das medium ist. Danke.»

Meckern führt zu nichts

Die ersten beiden Strategien sind respektlos und unproduktiv. Wenn uns etwas nicht gefällt, bringen uns negative Kritik, Nörgelei und Meckerei nicht weiter. Auch ein Angriff auf oder eine abwertende Bemerkung über die Servicekraft ist weder die feine Art noch zielführend, zumal die Servicekraft selbst nicht dafür verantwortlich ist, was sie serviert. Mehr noch, unser respektloses Verhalten verdirbt sowohl uns selbst als auch der Servicekraft und unseren Tischgenossen die Laune.

Man versetze sich in die Lage der Servicekraft. Wie fühlt man sich nach einer Standpauke? Und bestimmt ist uns allen bei privaten Gästen

auch schon mal ein Malheur passiert. Hier möchten wir auch nicht von unseren Gästen mit Vorwürfen übersät werden.

So dürfen wir auch in einem Restaurant davon ausgehen, dass der Gastgeber kooperativ ist. Zumal wir das Recht haben, dass unserer Bestellung entsprochen wird. Einfacher machen wir es den Verantwortlichen, wenn wir uns dabei höflich verhalten. Folglich besteht die beste Strategie darin, unseren Wunsch freundlich, ruhig, aber bestimmt auszudrücken und währenddessen die Servicekraft wohlwollend anzuschauen. Dies entspricht der dritten Variante wie oben geschildert.

Halten Sie Ihren Unmut im Zaum. Niemand will Sie absichtlich ärgern. Fehler passieren nun mal. Machen Sie die Servicekraft nicht zu Ihrem Feind, sondern zu Ihrer Ver-

bündeten. Vertrauen Sie darauf, dass jeder gute Gastgeber bestrebt ist, seinem Gast zu helfen und den Fauxpas gerade zu biegen. Höflichkeit erleichtert es dabei beiden Seiten, eine gute Lösung zu finden.



Lic. phil. Irène Wüest, Eich
Skill-Coach, Organisations- und Kommunikationsberaterin,
www.irenewuest.ch

Suchen Sie Rat?

Schreiben Sie an: Ratgeber LZ,
Maihofstrasse 76, 6002 Luzern.
E-Mail: ratgeber@luzernerzeitung.ch
Bitte geben Sie Ihre Abopass-Nr an.

Lesen Sie alle unsere Beiträge auf
www.luzernerzeitung.ch/ratgeber.