

DAS LETZTE

Schilder-Chaos

Herzlich amüsierten sich zwei Geschäftsreisende am Frühstücksbuffet, denn das Hotel bezeichnete einen exzellenten Schwarzwälder Schinken als Bircher-Müsli und dieses wiederum als frischen Fruchtsalat. Ein Schild für den Schinken fehlte jedoch gänzlich, obwohl dieser am ehesten noch eine entsprechende Auszeichnung verdient gehabt hätte. Was hier eher nach einem Scherz des Hotels klingt, ist kein Einzelfall. Dabei hakt es oftmals nicht nur an der Zuordnung der Schilder, es gibt noch viel mehr Fallstricke. Etwa, wenn die Schilder gänzlich fehlen. Bei nicht klar definierbaren Speisen wie offenen Joghurts, Müslis, Eiern mit unterschiedlicher Kochzeit oder auch bei Säften steht der Gast schnell vor einem Rätsel. Eine falsche Beschreibung kann zudem ernste Folgen nach sich ziehen - beispielsweise, wenn ein Allergiker sich darauf verlässt.

Eine ausliegende Liste am Ende des Buffets lässt ebenfalls keinerlei vernünftige Zuordnung zu. Darüber hinaus lassen verbrauchte selbstlaminierter Zettel oder fleckige Pappschilder mit das Buffet unhygienisch wirken.

Daher gehören Speisen, welche nicht auf Anhieb klar erkennbar sind oder zu denen es etwas zu sagen gibt, entsprechend gekennzeichnet - und das nicht nur aufgrund der geltenden Allergenkennzeichnungspflicht. Falls Produkte regionaler und biologischer Herkunft angeboten werden, wäre es schade, wenn die Gäste dies nicht erfahren. Handgeschriebene Schilder zeugen von Frische und Abwechslung. Porzellanschilder, Edelstahl oder Schiefertafeln sind einfach zu handhaben und je nach Stil des Hauses einsetzbar. Klare Verantwortlichkeiten und tägliche Kontrolle müssen geregelt sein, um die richtige Zuordnung zu sichern. Sollte ein internationaler Gästekreis vorhanden sein, ist auch eine Übersetzung sinnvoll. Aufmerksamkeit auf die richtige und saubere Beschilderung lohnt sich. Also: rücken Sie Ihre Speisen ins rechte Licht!

Bereits seit 2009 führt **Thomas Gruber (www.green-apple.de)** mit seinem Hotelberatungsunternehmen green apple Mystery-Guest-Besuche durch. Trotz unterschiedlichster Hotels und ganz gleich, ob er selbst oder einer seiner Kollegen unterwegs ist: es fallen immer wieder die gleichen Dinge auf. In dieser Serie werden die typischen Punkte angesprochen und Ideen für einfache Lösungen vorgestellt.



„Nicht nur Allergiker sind für eine klare Auszeichnung dankbar.“