

10 Schritte der Besuchswahrnehmung

aus der Sicht des Gastes



1. Erster Eindruck	Einladend, interessant, stimmig	Ungepflegt, lieblos, Plastikstühle
2. Eingang	Offen, klar und sauber. Einladendes Angebot	Zugeklebt mit Informationen und Angeboten
3. Begrüßung	Freundlich mit einem Lächeln „Ich bin willkommen“	Werde nicht beachtet, Mitarbeiter/in spricht mit Kolleg/in. Hat wichtigeres zu tun
4. Angebot	Klare, übersichtliche Struktur, appetitliche und animierende Präsentation	Zu großes Angebot und „alles ist gleich gut“. Weniger wäre mehr!
5. Bestellung	Klar, präzise, freundlich und schnell	Eine Zusatzempfehlung nach der anderen nervt
6. Bezahlung	Schnell und korrekt	Umständlich und verwirrend
7. Sauberkeit	Sauberer Gesamteindruck, „frische Mitarbeiter/in“	Pappige, klebrige Tische Schmuddliger Eindruck
8. Produkte	Liebevoll und appetitlich präsentiert. Schmeckt köstlich	Unappetitliche Präsentation („Auge isst mit“) schmeckt nicht wie erwartet
9. Atmosphäre	Muss stimmig sein und zum Konzept passen	Überladen und ohne Stimmung
10. Preis/Leistung	Okay, wenn alle o.g. Punkte stimmen	Der Preis wird für die Leistung als zu hoch bewerte

Datum

Betrieb:

Unterschrift