

Was wird der Servicetrend der Zukunft?



**Monika Zbinden,
Doppel-Service-
weltmeisterin.
Restaurant Chesa
Pirani, La Punt.**

Ich frage mich, ob man sagen kann, welche Serviceart in der Schweiz «in» oder «out» ist? Es gibt viele Betriebe mit äusserst interessanten Konzepten und somit unterschiedlichen Servicearten. Ich ver suche trotzdem, einem Trend auf die Schliche zu kommen. Für was steht das «Wörtchen» Service?

Ist Service:

- *dem Gast das Bier hinstellen und «Prost» zu sagen? Und*
- *die Spaghetti zu servieren und «En guetä» zu wünschen?*

Genau diese Situationen können kein Trend sein. Das ist reine Pflichterfüllung. Wer «in» ist, muss etwas Aussergewöhnliches bieten. Und genau diese Chance haben wir tagtäglich. Wir müssen einfach top sein. Mehr tun, als man von uns erwartet! Zum Beispiel:

- *Mineralwasser stets nachgiessen.*
- *Brot ohne Verlangen des Gastes nachbringen.*

- *Den Gästen die Wünsche von den Augen ablesen. Und*
- *spüren, wann der Gast bezahlen möchte, die Rechnung bereithalten.*

Seit einigen Jahren spüre ich bei den Gästen ein Verlangen nach genau diesem Service. Ich bin überzeugt, dass sich die Nachfrage in Zukunft noch steigern wird. Deshalb ist für mich klar: Es gibt keinen Servicetrend. Der Trend ist der Service!

Monika Zbinden ist 2003 an den «World Skills» in St. Gallen Service-Weltmeisterin geworden. Zudem gewann sie die Gesamtwertung aller WM-Teilnehmer.