STALDER'S

«PROBE-TAG»

Mit einem befreundeten Hotelier besuche ich das neue Restaurant Più von Bindella in Zürich, das erst vor wenigen Tagen eröffnet wurde. Wie erwartet, ist das Restaurant sehr gut besucht, und wir setzen uns an einen schönen Zweier-Ecktisch, der soeben frei geworden ist. Der Service-Mitarbeiter begrüsst uns freundlich und nutzt die Zeit während des Abräumens und Eindeckens für die Abfrage unserer Wünsche. Auf meine Frage, «was müssen wir heute Abend essen, damit wir einen optimalen Eindruck vom ‹Più›-Angebot erhalten», empfiehlt der charmante Kellner die Pizza als Haus-Spezialität. «Das Mehl für den Teig stammt aus der Mühle von Caputo bei Napoli, und die Tomaten kommen aus Parma – vom Pelati-Spezialisten Mutti. Der Teig ruht vor der Verarbeitung 24 Stunden – eine bessere Pizza werden Sie in Zürich nicht essen können! Probieren Sie doch am besten die Variante mit Büffel-Mozzarella, Basilikum-Pesto und Datteltomaten. Die schmeckt mir persönlich am besten.»

Die Empfehlung überzeugt, und wir bestellen eine kleine Pizza zum Apéro. Auch auf unsere Fragen zu den Pasta-Gerichten kann der Service-Mitarbeiter kompetent Antwort geben – und so verlassen wir uns auch hier auf seine Empfehlung. Diskret verweist er auf die Karte, sodass wir trotz der mündlichen Bestellung auch die anderen Angebote und Preise studieren können. Nachdem der Sangiovese eingeschenkt ist, wird auch schon die «Pizza dello Chef» – in mundgerechte Stücke geschnitten – serviert. Der erste Eindruck steigert die Vorfreude auf den Hauptgang, und so freuen wir uns auf die «Spaghetti alla Chitarra» mit Tomate, Aubergine und Burrata sowie die «Mezze Maniche Bolognese».

Nach dem Abräumen der Teller kommt der Service-Mitarbeiter – «unser ‹Più›-Gastgeber» – an den Tisch und verabschiedet sich. «Ich bedanke mich für Ihren Besuch im ‹Più› und verabschiede mich von Ihnen! Ich habe heute auf Probe gearbeitet und übergebe jetzt den Tisch meinem Kollegen, der sie weiter betreuen wird.» Wir sind völlig überrascht, wurden wir doch überaus professionell betreut. Nie wären wir auf den Gedanken gekommen, dass hier ein Mitarbeiter «nur zur Probe» im Einsatz war. Wir gratulieren ihm für den sympathischen Service und bestätigen, dass er aus unserer Sicht die «Feuertaufe» sehr gut bestanden hat. Ich gebe ihm schon mal das verdiente Trinkgeld und sichere ihm zu, dass sein Chef gerne bei uns eine Top-Referenz für seinen Einsatz abholen könne.

Offenbar hat das Gäste-Paar am Nachbartisch unserem Gespräch zugehört. Auch sie wurden an diesem Abend vom «Kellner auf Probe» betreut und stellen sich nun auch spontan als «Fürsprecher» zur Verfügung. Der Mann reicht dem Service-Mitarbeiter seine Visitenkarte: «Nur für den Fall, dass es mit dem Job im ‹Più› nicht klappen sollte. Ich habe kürzlich ein italienisches Restaurant eröffnet und kann Profis wie Sie auch sehr gut gebrauchen.» Auch der Hotelier-Kollege an meinem Tisch zückt nun seine Visitenkarte und empfiehlt seinen Betrieb ebenso: «Falls alle Stricke reissen sollten – auch ich kann Gastgeber wie Sie immer gut gebrauchen …»

Nachdem der Service-Mitarbeiter – sichtlich erfreut über das unerwartete Feedback und die spontanen Job-Offerten – das Restaurant verlassen hat, diskutieren wir von Tisch zu Tisch und von Berufskollege zu Berufskollege die erlebte Situation. **Wir sind uns einig: Es ist heute nicht einfach, Mitarbeiter mit Gastgeber-Qualitäten zu finden – und so ist gerade deshalb der Auswahlprozess mit Probe-Tag enorm wichtig.**

Auf Rückfrage bei Bindella erfahre ich, dass der «Probe-Tag» ein wichtiger und klar definierter Prozess ist und ein Bewerber bewusst fünf Stunden im Praxis-Einsatz ist. Dieser Einsatz wird vergütet – unabhängig vom Entscheid –, denn die Arbeit auf Probe soll «etwas wert» sein. Bei einer Anstellung werden die geleisteten Stunden bezahlt, und bei Nichteinstellung mit einem Bindella-Wertgutschein honoriert. Auch Verpflegung und Versicherung sind in einer schriftlichen Vereinbarung klar geregelt.

Die Fähigkeit, dem Gast kompetent Auskunft zu geben, hat bei Bindella einen hohen Stellenwert. Dies wird auch beim «Mitarbeiter auf Probe» nicht dem Zufall überlassen. So ist ein Service-Einsatz ohne das vorgängige Studium der Website und des Dossiers mit der Produktinformation nicht denkbar. Die Service-Besprechung vor Ort stellt sicher, dass jeder Mitarbeitende im Gast-Einsatz über alle wichtigen Informationen verfügt. Dank dieser Vorbereitung kann der Bewerber selbstständig beim Gast agieren – wissend, dass er immer auf den kontrollierenden «Schatten» im Hintergrund zurückgreifen kann. Diese für den Gast nicht sichtbare Betreuungsperson steht dem Kandidaten während des ganzen Einsatzes für Fragen und Anregungen zur Verfügung. Gemäss dem Merkblatt zum «Probe-Tag» wird von der Geschäftsleitung erwartet, persönlich anwesend zu sein und nach Beendigung des Einsatzes ein abschliessendes Gespräch mit dem Kandidaten zu führen sowie das weitere Vorgehen zu besprechen. Personal-Entscheide sind bei Bindella Chefsache!

Das Erlebte ist also kein Zufall, sondern Teil einer professionellen und klar definierten Mitarbeiter-Politik, die hoffentlich von vielen anderen Betrieben kopiert und gelebt wird. Dem Mitarbeiter und dem Gast zuliebe! **H**

DER AUTOR Adrian Stalder (54), gelernter Koch und dipl. Hotelier, ist heute einer der erfolgreichsten und innovativsten Berater für Hotellerie und Gastronomie. Er führte in den neunziger Jahren u. a. das Hotel Saratz in Pontresina. Heute entwickelt er in enger Zusammenarbeit mit den Kunden Restaurant-Konzepte, wie zum Beispiel jenes des Restaurants Boucherie AuGust im Widder-Hotel in Zürich. Er hat auch mitgeholfen, das Konzept für das «Guardaval» in Sporz (Lenzerheide) zu entwickeln und umzusetzen, und ist heute noch im Verwaltungsrat des Hotels.
adrian@stalderprojects.ch