

# Inhalt

<i>Vorwort</i> .....	7
<b>1. Kapitel: Die Hotel-Buchung</b> .....	13
<i>Aus meiner Sicht: Hilfs-Heimat mit Lüster</i> .....	14
<i>So kann's laufen: Zu spät für eine Suite mit Lächeln</i> .....	15
<i>Hinter den Kulissen: Leere Betten lassen sich nicht lagern</i> .....	18
<i>Die Profis raten: Gleich einem Zimmer-Lotto vorbeugen</i> .....	21
<b>2. Kapitel: Die Ankunft</b> .....	25
<i>Aus meiner Sicht: Mitleidsgrenze bei 42 Mark 60 die Stunde</i> .....	26
<i>So kann's laufen: Bahnhofshalle mit Glitzergehabe</i> .....	27
<i>Hinter den Kulissen: Führungskraft dient hinter dem Tresen</i> .....	28
<i>Die Profis raten: Guter Start durch Gelassenheit</i> .....	32
<b>3. Kapitel: Das Zimmer</b> .....	35
<i>Aus meiner Sicht: Es wußte meinen Namen</i> .....	36
<i>So kann's laufen: Versuch's noch einmal, Peter</i> .....	37
<i>Hinter den Kulissen: Der Schlüsselfaktor 0,66</i> .....	40
<i>Die Profis raten: Zeit nehmen, nicht auspacken</i> .....	42
<b>4. Kapitel: Das Hausdamen-Ressort</b> .....	45
<i>Aus meiner Sicht: Heinzel-Mädchens süße Grüße</i> .....	46
<i>So kann's laufen: Stumm vor Freude und Schreck</i> .....	47
<i>Hinter den Kulissen: Eine halbe Million für Blumen</i> .....	49
<i>Die Profis raten: Weichen stellen fürs Wohlbefinden</i> .....	52
<b>5. Kapitel: Das Frühstück – Das Essen</b> .....	55
<i>Aus meiner Sicht: Aufgezäumt mit müden Gesichtern</i> .....	56
<i>So kann's laufen: Zum Frühstück mise-en-place</i> .....	57

<i>Hinter den Kulissen: Entscheidung beim Morgen-Ei</i> .....	58
<i>Die Profis raten: Das Ambiente in der Nähe suchen</i> .....	63
<b>6. Kapitel: Die Halle – Die Bar</b> .....	67
<i>Aus meiner Sicht: Supergast mit Messingschild</i> .....	68
<i>So kann's laufen: Langer Blick ohne Mienenspiel</i> .....	69
<i>Hinter den Kulissen: Betriebsamkeit und passive Mixer</i> .....	71
<i>Die Profis raten: Die eigene Laune ernst nehmen</i> .....	76
<b>7. Kapitel: Die Bankett-Abteilung</b> .....	81
<i>Aus meiner Sicht: Immer am falschen Tisch</i> .....	82
<i>So kann's laufen: Frühstück für 15 ohne 2</i> .....	84
<i>Hinter den Kulissen: Runde Sache aus vielen Details</i> .....	87
<i>Die Profis raten: Generelles wissen und Details glauben</i> .....	91
<b>8. Kapitel: Der Chefportier</b> .....	95
<i>Aus meiner Sicht: Eckige Verschleierungsmethoden</i> .....	96
<i>So kann's laufen: Die Leidenschaft des Sohnes</i> .....	97
<i>Hinter den Kulissen: Nur 6000 goldene Schlüsselpaare</i> .....	99
<i>Die Profis raten: Wunscherfüllung an der Loge</i> .....	101
<b>9. Kapitel: Die Abreise</b> .....	105
<i>Aus meiner Sicht: Möglichst schnell zum treuen Stammgast</i> .....	106
<i>So kann's laufen: Ein Ende ohne Schrecken</i> .....	108
<i>Hinter den Kulissen: Was bleibt, ist Brei</i> .....	110
<i>Die Profis raten: Stille Dulder schreiben nicht</i> .....	112
<b>10. Kapitel: Der Generaldirektor</b> .....	115
<i>Aus meiner Sicht: Der Wirtsblick, ein Berufsleiden</i> .....	116
<i>So kann's laufen: Vier Probleme delegiert der Chef</i> .....	117
<i>Hinter den Kulissen: Kalte Suppen und das Betriebsklima</i> .....	120
<i>Die Profis raten: Für die letzte Instanz ein Lob</i> .....	124

<b>11. Kapitel: Der Gast, die Dame</b> .....	127
<i>Aus meiner Sicht: Dummchen-Ecke und Männchen-Reflex</i> .....	128
<i>So kann's laufen: Ohne Begleitung am Katzentisch</i> .....	130
<i>Hinter den Kulissen: Flirt-Gefahr bei Bar-Besuch</i> .....	134
<i>Die Profis raten: Schwachstellen machen sicher</i> .....	136
<b>12. Kapitel: Die Tisch-Reservierung</b> .....	139
<i>Aus meiner Sicht: Mit auf der Bühne sein</i> .....	140
<i>So kann's laufen: Man sah es ihm nicht an</i> .....	141
<i>Hinter den Kulissen: Ein echter Ober ist ein Captain</i> .....	144
<i>Die Profis raten: Nur zehn Minuten Vorplanung</i> .....	146
<b>13. Kapitel: Der Service</b> .....	149
<i>Aus meiner Sicht: Alle mal hersehen, ich bin wer!</i> .....	150
<i>So kann's laufen: Die abgerufenen Rehnüßchen</i> .....	152
<i>Hinter den Kulissen: Typen, Trends und gutes Tippen</i> .....	155
<i>Die Profis raten: Arrangeure kulinarischer Konzerte</i> .....	157
<b>14. Kapitel: Die Küche</b> .....	163
<i>Aus meiner Sicht: Ein Kampf ohne Siegesfreuden</i> .....	164
<i>So kann's laufen: Erfolg durch Rat, statt Flop durch Mut</i> .....	165
<i>Hinter den Kulissen: Konsequenz einer kompromißlosen Priorität</i> ..	168
<i>Die Profis raten: Bestenfalls ein schmutziger Teller</i> .....	174
<b>15. Kapitel: Die Speisekarte</b> .....	179
<i>Aus meiner Sicht: Rissolékartoffeln</i> .....	180
<i>So kann's laufen: Sechs Gänge und die Psychologie</i> .....	181
<i>Hinter den Kulissen: Blindflug-Bestellung auf französisch</i> .....	184
<i>Die Profis raten: Aufklärung ohne Scheu vorm Detail</i> .....	187

<b>16. Kapitel: Der Wein – Der Käse</b> .....	191
<i>Aus meiner Sicht: Der Kenner ist des Kenners Glück</i> .....	192
<i>So kann's laufen: Es war kein Roter in Montrachet</i> .....	194
<i>Hinter den Kulissen: Finanzielle Rücksichtslosigkeit</i> .....	197
<i>Die Profis raten: Wer die Wahl hat...</i> .....	200
<b>17. Kapitel: Das Zahlen</b> .....	205
<i>Aus meiner Sicht: Wir bleiben ihnen etwas schuldig</i> .....	206
<i>So kann's laufen: Am Ende das Fazit der Gäste</i> .....	207
<i>Hinter den Kulissen: Im Zweifel nochmal</i> .....	210
<i>Die Profis raten: Was der Gast hinterläßt</i> .....	213
<b>Glossar: Ein kleines Speisekarten-Alphabet</b> .....	217