|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Logo  der BBS | Fachverkäufer\*in im LM-Handwerk – Schwerpunkt Bäckerei | Name: |
| LF 3.4 Speisen herstellen und anrichten | Datum: |



**Es läuft was schief beim Frühstücksservice**

**der Bäckerei Haferkamp**

Die Bäckerei Haferkamp betreibt eine Filiale in der Innenstadt. Zum Frühstück können die Kunden aus verschiedenen Angeboten mit jeweils festen Komponenten wählen. Dabei wirbt die Bäckerei mit klangvollen Bezeichnungen für das Frühstück wie „Hahnenschrei“ oder „Für Langschläfer\* innen“. Weil das Frühstücksangebot von der Kundschaft sehr gut angenommen wird, ist morgens regelmäßig Hochbetrieb im Café. Das ist eine große Herausforderung für das Personal.

Bei der letzten Besprechung mit der Filialleitung wurde bemängelt, dass die Frühstückstische oft sehr unordentlich gedeckt sind. Manchmal gibt es auch Beschwerden von Kunden, weil etwas auf dem Tisch fehlt oder weil das Personal bei der Bestellaufnahme keine Auskunft über die Zusammensetzung des Frühstücks geben kann.

Außerdem wurde in letzter Zeit häufig Obst als Beigabe zum Frühstück verlangt. Und zur Abrechnung verlangt die Kundschaft immer öfter eine Quittung oder sogar eine Rechnung.

Der Frühstücksservice soll nun mit Blick auf die Beschwerden und die Wünsche der Kund\*innen verbessert werden. Am Ende der Besprechung bittet die Filialleiterin um Vorschläge, wie die Qualität des Service auf Dauer sichergestellt werden kann.

Die Mitarbeiter\*innen beschließen, dass das neue Frühstücksangebot eingedeckt wird und als Muster in einer Broschüre dokumentiert wird.



Abbildungen: pixabay.de