

Inhalt

<i>Vorwort</i>	7
1. Kapitel: Die Hotel-Buchung	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
2. Kapitel: Die Ankunft	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
3. Kapitel: Das Zimmer	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
4. Kapitel: Das Hausdamen-Ressort	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
5. Kapitel: Das Frühstück – Das Essen	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
6. Kapitel: Die Halle – Die Bar	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
7. Kapitel: Die Bankett-Abteilung	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
8. Kapitel: Der Chefportier	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
9. Kapitel: Die Abreise	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
10. Kapitel: Der Generaldirektor	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

11. Kapitel: Der Gast, die Dame	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
12. Kapitel: Die Tisch-Reservierung	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
13. Kapitel: Der Service	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
14. Kapitel: Die Küche	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
15. Kapitel: Die Speisekarte	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

16. Kapitel: Der Wein – Der Käse	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
17. Kapitel: Das Zahlen	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
Glossar: Ein kleines Speisekarten-Alphabet	217