



„Schmeckt's denn?“

Das Restaurant-Erlebnis hat sich in den letzten 20 Jahren enorm verändert. Doch während die Köche wie Rockstars gefeiert werden, steht der Service zu Unrecht in ihrem Schatten. Denn erst ein guter Gastgeber macht den Abend perfekt. Worauf es dabei heute ankommt, erklären hier die Profis

TEXT **PATRICIA BRÖHM**

ILLUSTRATION **KARIN KELLNER**

Bei einem Restaurantbesuch hängen 50 Prozent der Erfahrung vom Service ab.“ Diesen Satz prägte einst der französische Drei-Sterne-Koch Michel Guérard, führender Kopf der Nouvelle Cuisine – und er hat nach wie vor Gültigkeit. Obwohl sich viel verändert hat: Früher war der Maître Gesicht und Seele eines Restaurants, heute stehen ihm vielerorts die Köche die Show. Sie werden als Rockstars gefeiert, ihre Kreationen so engagiert diskutiert wie nie. Sie sind auf Events und medial gefragt. Vom Service aber ist da nur selten die Rede.

ZU UNRECHT FINDET AUCH GERHARD RETTER: „Guter Service ist heute wichtiger denn je.“ Das perfekte Gesamterlebnis umfasst viel mehr als nur den Teller. Der 48-Jährige weiß, wovon er spricht, er gilt als einer von Deutschlands besten Gastgebern und lernte in seiner

Karriere alle Facetten der Branche kennen. Aufgewachsen im Gasthaus seiner Eltern, heuerte er als junger Mann in Eckart Witzigmanns „Aubergine“ an, leitete zehn Jahre den Service im „Lorenz Adlon“, führte ein gutbürgerliches Lokal im Hamburger Speckgürtel, ist Mitinhaber des Berliner Szene-Treffs „Cordo“ – und steht in den Startlöchern für ein ambitioniertes gastronomisches Projekt in der Münchner Maximilianstraße.

„**WIR SIND HEUTE IM SERVICE** mehr denn je gefordert, weil sich nicht nur die Küche enorm entwickelt hat, sondern auch die Gäste.“ Viele sind weit gereist, kennen die Szene, auch international, studieren die einschlägigen Quellen im Netz und die Guides. Und sie wissen genau, aus welchem Zalto-Glas sie ihren Burgunder am liebsten trinken. „Es macht mir heute noch mehr Spaß als früher, mich am Tisch zu unterhalten“, sagt Retter. „Weil ich oft etwas lernen kann. Gäste bilden!“

SEINEN JUNGEN MITARBEITERN bringt Retter vor allem eines bei: „Der Gast ist der Star. Er ist zwar auf deiner Bühne, aber er soll die Show haben.“ Retter predigt ihnen, das Gespür für die Belange des Gegenübers zu schärfen. Möchte er intensiv umsorgt werden, sucht er das Gespräch? Das gilt vor allem für Stammgäste und Connaisseurs. Oder möchte er, ganz im Gegenteil, möglichst nicht gestört werden? Das gilt etwa für Frischverliebte, Geschäftspartner oder alte Freunde, die sich lange nicht gesehen haben. Dann kann es eine Kardinalstunde sein, das Gespräch zu unterbrechen, um „den Herrschaften die Brotauswahl vorzustellen“ oder „unserer Olivenöle zu präsentieren“, wie es leider in allzu vielen Restaurants üblich ist. Solche Floskeln und die antrainierte Steifheit, die oft mit gutem Service verwechselt werden, sind Retter ein Graus: „Formvollendet locker sein, das ist die große Kunst. Im Toprestaurant von heute muss es stilvoll zugehen, aber nie steif.“

UM SEINEN GÄSTEN MÖGLICHST oft jene Extraportion Aufmerksamkeit und Liebenswürdigkeit zu gönnen, die den Restaurantbesuch zum Erlebnis macht, ist er bei der Auswahl seiner Mitarbeiter so selektiv, wie es das Nachwuchsproblem in der Gastronomie zulässt: Bei Neuein-

stellungen achtet Retter weniger auf das Zeugnis, sondern sucht vor allem eine Qualität: „Menschlichkeit, die von Herzen kommt.“ Die handwerklichen Grundprinzipien, so der Profi, könne man fast jedem in wenigen Monaten beibringen. Den Umgang mit Menschen nicht, der muss einem gegeben sein. „Der Gast möchte als Individuum wahrgenommen werden, das ist im Wirtshaus genauso wie im Luxushotel.“

Wer so viele Jahre im Job ist wie der gebürtige Steirer, hat feinste Antennen: „Nach ein paar Sekunden weiß ich, mit wem ich es zu tun habe.“ Trotzdem möchte er Gäste einladen, zum Gelingen des Abends beizutragen, indem sie schon bei der Reservierung Hinweise geben, was sie sich wünschen: Lieber einen ruhigen Tisch oder mitten im Geschehen? Kommen sie geschäftlich, oder gibt es etwas zu feiern? Gibt es Unverträglichkeiten? All diese Informationen helfen, einen Restaurantbesuch zum Erfolg zu machen, heute mehr denn je: „Viele Gäste sind beruflich und privat stark gefordert, kommen gestresst an und empfinden den Besuch als kleine Flucht aus dem immer komplexeren Alltag.“ Deshalb ist Retter überzeugt: „Michel Guérard hat untertrieben. Heute macht der Service mehr als die Hälfte des Erlebnisses aus.“



„ALS MAÎTRE BRAUCHT MAN FUNDIERTES KULINARISCHES WISSEN.“

Markus Klaas, Restaurantleiter bei Tohru Nakamura in München, ab Mitte November im neuen Gourmetrestaurant „Schreiberei“

„Seit ich bei Marcus Waering in London gearbeitet habe, weiß ich, wie wichtig das Thema Storytelling heute ist. Da braucht man als Maître sehr fundiertes kulinarisches Wissen, um als Gesprächspartner bestehen zu können.“

Tohru Nakamura arbeitet gern mit japanischen Produkten, die hierzulande wenig bekannt sind. Um seine Küche besser zu verstehen, habe ich ihn auf einer Tokio-Reise begleitet und dort einen Highend-Sushi-Koch, ein Aal-Restaurant und außerdem klassische Kaiseki-Küche erlebt. Wir investieren im Team auch viel Zeit in Menü-Briefings oder in Recherchen zu einzelnen Produkten, damit alle Mitarbeiter am Tisch Rede und Antwort stehen können.“

FOTOS: DIMITRIOS KATSAVARIS, RENÉ RIIS, WHITE KITCHEN



„WIR VERBINDEN FINE DINING MIT UNGEZWUNGENHEIT WIE IN EINEM WIRTSCHAUS.“

Janine Woltaire ist Maître-Sommelier im Berliner „Horváth“ und Quereinsteigerin. Während ihres Politik-Studiums jobbte sie in der Gastronomie – und fing Feuer

„Am ‚Horváth‘ hat mich gereizt, dass es eine avantgardistische, sehr fordernde Küche mit ganz unpräzisiertem Ambiente kombiniert. Wir verbinden sozusagen das Herzliche, Ungezwungene, wie man es aus dem Wirtshaus kennt, mit Fine Dining. Wir haben viele Gäste, die große Offenheit für Sebastian Franks weiterentwickelte Technik des Kochens mitbringen. Der Austausch mit ihnen spielt eine entscheidende Rolle im Gesamterlebnis. Wenn ich neue Mitarbeiter einstelle, steht Erfahrung nicht an erster Stelle, sondern Persönlichkeit und Offenheit mit den Gästen.“

„SOZIALE INTELLIGENZ IST DAS KERNELEMENT UNSERES GASTGEBENS.“

David Breuer ist Restaurantleiter in der „Schwarzwaldstube“ und beweist, dass man auch in Anzug, Krawatte und polierten Schuhen locker sein kann

„Viele Gäste, die das erste Mal kommen, betreten den Raum mit Respekt vor der großen Tradition. Sie sind oft überrascht, dass wir ein so junges Team sind, mit entspannter

DER SERVICEBERUF BRAUCHT FÖRDERUNG

„Wir möchten ein Signal für den Beruf des Gastgebers setzen“, sagt Andreas Widmann, Patron von „Widmann’s Alb.leben“ in Königsbrunn und Vorstandsmitglied der Jeunes Restaurateurs d’Europe. „Wir Köche sind heute die Posterboys der Gastronomie, aber der Service hat einen ebenso hohen Anteil am Gelingen des Abends, er ist unser Botschafter am Tisch.“ Mit JRE-Kollegen organisiert der 33-Jährige im November ein „Service-Bootcamp“, das jungen Mitarbeitern aus allen 83 Mitgliedshäusern offensteht. Die Aktion ist eine Art Testlauf: Ab Sommer 2022 ist an der JRE-Akademie in Bad Überkingen eine Service-Förderklasse geplant, analog zur bestehenden JRE-Eliteklasse für Köche.“
www.jre.eu



Attitüde. Wir suchen bei unseren Mitarbeitern Persönlichkeit, würden zum Beispiel nie einen schwäbischen Akzent abtrainieren, wie das früher üblich war. Wir briefen sie lieber, den Gästen gut zuzuhören. Wenn jemand beim ersten Besuch Medium Wasser bestellt, bekommt er es beim zweiten Mal automatisch angeboten. Auch wenn jemand keinen Sellerie mag oder Fußballfan ist, notiere ich mir das.“



„ICH LEBE MEINEN MITARBEITERN DIE KULTUR DES GASTGEBENS VOR.“

Vom Maître zum Gastro-Unternehmer: Fabrice Kieffer führt in München das Gourmetrestaurant „Les Deux“ mit der gleichnamigen Brasserie sowie das „Weinhaus Neuner“

„Der Gast muss gleich beim Betreten des Restaurants die Passion der Gastlichkeit spüren. Die ersten Minuten sind entscheidend. Ich bringe jungen Mitarbeitern bei, wie man Haltung mit Lässigkeit paart, sie lernen Körpersprache und -spannung. Die Küche kann noch so gut sein, wenn der Service nicht stimmt, sieht man den Gast nie wieder.“



„FÜR MANCHE GÄSTE GEHÖREN WIR FAST SCHON ZUR FAMILIE.“

Christiane Grainer führt mit ihrem Mann „Christian's Restaurant“ im oberbayerischen Kirchdorf

„Das Schönste ist, wenn Gäste, die bei uns schon Erstkommunion oder das Abitur gefeiert haben, heute mit ihren Kindern kommen. Wir haben rund 70 Prozent Stammgäste, ein Besuch bei uns sei wie Nachhausekommen, sagen sie. Ich kenne ihre Vorlieben oder Abneigungen. Zum guten Service zählt bei uns auch, dass wir am Tisch tranchieren oder filetieren.“

FÖRMLICH MIT FLIEGE ODER LEGER MIT JEANS UND TURNSCHUHEN?

Für Thomas Brandt, „Bareiss“ in Baiersbrunn, ist die Form wichtig

Der Service trägt Smoking und Fliege, das hat für Restaurantleiter Thomas Brandt auch mit Wertschätzung für die Gäste zu tun: „Wir könnten uns das Leben leichter machen“, sagt er. „Aber dann würde auch viel verlorengehen. Ein Besuch im ‚Bareiss‘ soll für den Gast ein ganz besonderes Erlebnis sein.“ Für die Gäste wird enormer Aufwand betrieben: Jeden Morgen bügelt ein Mitarbeiter die Tischdecken, im Raum prangt das wohl opulenteste Blumen-gesteck der deutschen Topgastronomie, und der Christofle-Käsewagen umfasst bis zu 70 Sorten.

Raphael Reichardt, „Restaurant Tim Raue“, setzt auf lässigen Stil

„Die meisten Gäste sind erfahrene Esser, die den unkomplizierten Stil schätzen“, sagt Raphael Reichardt. „Wer die Woche über im Büro Dreiteiler und Krawatte tragen muss, mag bei uns gerade diese Lässigkeit in Kombination mit Spitzenküche.“ Der Service trägt Turnschuhe und lässigen Look. Bei der Eröffnung vor zehn Jahren waren manche Gäste irritiert über den Betonboden, die provokante Kunst und den lockeren Service. Heute ist diese Atmosphäre ein Paradebeispiel für entspannte Spitzen-gastronomie auf internationalem Niveau.

FOTO: RAPHAEL LICHIUS, ILLUSTRATION: KARIN KELLNER