

# Henninger

*Weine und Präsente*

Dachauer Str. 4  
85764 Oberschleissheim

Tel.: +49 (0)89 7593626

Mail: info@henninger.de

Internet: www.henninger.de



## Seminar Weinservice

Vormittag

Weinservice (Eindecken, Gläserkunde, Dekantieren, Karaffieren, Champagnerservice, Effizienz, Beratung, Umgang mit Reklamationen, Zigarrenkunde)

Gläserkunde

Die Standardgläser (Eindecken ohne bestelltes Menu)

Die Glassonderformen

Aperitifgläser (Champagner-, Sherry-, Long Drinkgläser)

diverse Weingläser prinzipiell

Glasserien verschiedener Hersteller

Digestifgläser

Eindecken

Besteck, Gläser

Mis en place

Der Service generell:

Grundsätzliche Feststellungen zum "Dienst leisten"

Wer tut eigentlich wem den Gefallen ?

Der Service speziell:

Weinempfehlung

Rhetorik der Weinempfehlung

Wein und Speise (Harmonie)

Kompromisse bei Weinbestellungen

(einen Wein zu verschiedenen Speisen finden / zu mehreren Gängen des Menus)

Einfühlungsvermögen in Sensorik und Budget des Gastes

# Henninger

*Weine und Präsente*

Dachauer Str. 4  
85764 Oberschleissheim

Tel.: +49 (0)89 7593626

Mail: info@henninger.de

Internet: www.henninger.de



## Seminar Weinservice

Nachmittag

Champagnerservice

Mis en place und Service

Übung

Verkostung (Glasformen)

Weißweinservice

Mis en place und Service

Übung

Verkostung (Glasformen)

Rotweinservice

Mis en place und Service

Übung

Verkostung (aus der Flasche – Karaffe)

Dekantieren und Karaffieren

grundsätzliche Unterscheidung; Einfluss auf den Wein

Servicebesonderheiten bei dekantierten Weinen

Übung

Verkostung (aus der Flasche – Karaffe)

Umgang mit Reklamationen

Reklamationen

Wie wahrts der Gast sein Gesicht

Die betriebswirtschaftliche Seite

Service als Erlebnis für den Gast.

Zusätzlicher Umsatz durch besondere Empfehlungen

# Henninger

*Weine und Präsente*

Dachauer Str. 4  
85764 Oberschleissheim

Tel.: +49 (0)89 7593626

Mail: info@henninger.de

Internet: www.henninger.de



## Weingläser

### Prinzipiell

**Das Gefäß sollte zweckdienlich sein, aber dem Inhalt gegenüber zurücktreten!**

**Deshalb sollten Weingläser durchsichtig, farblos und dünnwandig sein. Ihre Wände sollten glatt sein und sie sollten einen genügend langen Stiel und einen Fuß haben, damit man sie zwischen Daumen und Zeigefinger halten und drehen kann.**

#### **Zu Beachten:**

Der Fuß im Verhältnis zu Glaskörper (Standicherheit)

Der Stiel (keine Verzierungen; keine Farben)

Der Glaskörper (Volumen, Form)

Beeinflussung der Aromatik und der Trinkmechanik - Geschmack

# Henninger

*Weine und Präsente*

Dachauer Str. 4  
85764 Oberschleissheim

Tel.: +49 (0)89 7593626

Mail: info@henninger.de

Internet: www.henninger.de



## Aperitifgläser

### Champagnergläser

für alle Schaumweine und Mischgetränke für Schaumweine wie z. B.:

Kir Royale (Imperiale)

Bellini, (Pfirsichmark - weißer Weinbergpfirsich)

Der Champagnercocktail, (Würfelzucker mit Angostura)

Hemingway (2 cl Pernod; Zitronensaft)

French 75 (2 cl Gin; 2 cl Zitronensaft; 2 cl Läuterzucker)

Besonderheit: Prince of Wales (Cognac; Triple sec; Angostura)

### Weißweinglas

für alle Weine und Weinmischgetränke

Kir

Bowle

### Sherrygläser

### Long Drink Glas

Campari mit Soda, oder Orange

### Cocktailgläser

je nach Cocktail

Martini Cocktail

### Spezialgläser

Cynar

Pimm's No 1

### Biergläser

je nach Art des Bieres

Pils

kleines Helles

# Henninger

*Weine und Präsente*

Dachauer Str. 4  
85764 Oberschleissheim

Tel.: +49 (0)89 7593626

Mail: info@henninger.de

Internet: www.henninger.de



## **Weißweinglas**

junger Weißwein  
reifer Weißwein  
gehaltvolle Weißweine (meist Barriqueausgebaut)  
Restsüße Weißweine

## **Rotweinglas**

junge Rotweine  
reife Rotweine  
gehaltvolle Rotweine (reif, dicht, meist dekantiert)  
Spezialgläser (auf Rebsorten oder Regionen spezialisiert)

## **Gläser für besondere Weine (meist zu Käse und / oder Dessert)**

Süßweine  
Sauternes, TBA, Eisweine etc.  
Portweine  
Madeira  
Vin Santo  
Sherry

## **Wassergläser**

mit Stiel  
ohne Stiel

# Henninger

*Weine und Präsente*

Dachauer Str. 4  
85764 Oberschleissheim

Tel.: +49 (0)89 7593626

Mail: info@henninger.de

Internet: www.henninger.de



## Digestifgläser

Alkoholverstärkte Weine

Port

Madeira

Digestif mit einer Weinbasis

Weinbrände (Weinbrand, Cognac / Armagnac, Brandy)

Tresterbrände (Trester, Grappa, Marc)

Hefedestillate

Der Cognacschwenker

Das Cognacglas

Grappagläser

Digestif mit Fruchtbasis

"Obst"brand

"Obst"geist

"Obst"wasser

Das gehobene Glas

Das Stamperl

Digestif mit Kräuter- oder Gewürzbasis

Aquavit

Korn

Das gehobene Glas

Spezialgläser

Kräuterbitter / Liköre

Braulio, Averna, Fernet, Jägermeister, Underberg

Spezialgläser

Spirituosen

Whisky und Whiskey

Das Whiskeyglas

Rum

# Henninger

*Weine und Präsente*

Dachauer Str. 4  
85764 Oberschleissheim

Tel.: +49 (0)89 7593626

Mail: info@henninger.de

Internet: www.henninger.de



## **Eindecken**

### **Einsetzen der Gläser**

Das größte Glas (meist Rotweinglas für den Hauptgang) wird vertikal über dem Tafelmesser und horizontal zum Dessertbesteck eingesetzt

Das Weißweinglas wird im 45°-Winkel rechts unterhalb des Rotweinglases eingesetzt

Das Wasserglas wird ebenfalls im 45°-Winkel rechts unterhalb des Weißweinglases eingesetzt, bei Platzmangel kann es auch hinter den beiden ersten Gläsern eingesetzt werden (aber unpraktisch, da schwer zu erreichen)

Im 45°-Winkel links oberhalb des Rotweinglases kann noch ein Aperitif-Glas eingesetzt werden

# Henninger

*Weine und Präsente*

Dachauer Str. 4  
85764 Oberschleissheim

Tel.: +49 (0)89 7593626

Mail: [info@henninger.de](mailto:info@henninger.de)

Internet: [www.henninger.de](http://www.henninger.de)



## Servicegrundsätze

### **Der Gast ist die wichtigste Person im gesamten Ablauf!**

Machen Sie sich folgendes bewusst:

- Der Gast nimmt sich Zeit
- auch seine Gäste nehmen sich die Zeit
- Alle haben den Aufwand zu Ihnen zu kommen,  
Fahrt, Timing, Parkplatzsuche etc.
- und nicht zuletzt bringen Sie Ihnen auch noch Geld mit

### **Wer tut nun Wem einen Gefallen?**

Dementsprechend sollten Sie sich über jeden Gast freuen, der zu Ihnen kommt und ihn auch so behandeln !

### **Einfühlungsvermögen in die Situation des Gastes**

Anlass

- Geschäftsessen
- privates Dinner
  - als das besondere Event
  - der "gelernte" Gast

Erwartungshaltung des Gastes

- möchte lieber ungestört bleiben
- will "nur" beraten werden
- will unterhalten werden
- möchte etwas über den/die Wein(e) erfahren
  - holen Sie den Gast da ab, wo er steht
  - KEINE Selbstdarstellung!

**Füllen Sie Ihre Empfehlungen mit Leben und Überzeugung !**

**Die Wünsche des Gastes sind ausschlaggebend! -- IMMER!**

**Bieten Sie Ihrem Gast ein ERLEBNIS !**

**Ihr Gast will von Ihnen als Der anerkannt werden, der er gerne sein möchte!!**

**Sorgen Sie dafür, dass der Gast Ihr Restaurant so verlässt, dass er sich schon auf seinen nächsten Besuch freut!**

# Henninger

*Weine und Präsente*

Dachauer Str. 4  
85764 Oberschleissheim

Tel.: +49 (0)89 7593626

Mail: [info@henninger.de](mailto:info@henninger.de)

Internet: [www.henninger.de](http://www.henninger.de)



## Der Service generell:

Eindecken  
Check des Restaurants und des "Mis en place"

### Servicegrundsätze

Begrüßung  
Garderobe  
Platzieren

Aperitif  
Speisekarten  
Bestellung annehmen (Speisen)  
Weinempfehlung  
Bonieren  
am Getränkebuffet holen (im Weinkeller holen) !!

Weinservice  
kontinuierlicher Weinservice

Im Bedarfsfall weitere Weinempfehlung(en)

Zusatzverkäufe im Weinbereich

Kaffee + Digestif

# Henninger

*Weine und Präsente*

Dachauer Str. 4  
85764 Oberschleissheim

Tel.: +49 (0)89 7593626

Mail: info@henninger.de

Internet: www.henninger.de



## Weinservice:

### Champagner:

Mis en place:

Gueridon

Kühler

Teller mit Serviette (Artischocke)

2 Teller

2 Papierservietten

1 Serviceserviette

1 Probenglas

evtl. ein Behälter für den "Avinierwein"

Präsentieren

Öffnen:

Flasche steht auf dem Gueridon

1.) Öffnen der Kapsel mit Reissfaden  
bzw. Schneiden der Kapsel

2.) Öffnen der Agraffe

3.) Öffnen der Flasche (Immer unter einer Handserviette!)  
Korken drehen und langsam herauskommen lassen

4.) Reinigen

bei Schaumweinen mit Korken ist der Service wie bei Weisswein

Probieren

Avinieren der Gläser

Service

Aufräumen

# Henninger

*Weine und Präsente*

Dachauer Str. 4  
85764 Oberschleissheim

Tel.: +49 (0)89 7593626

Mail: info@henninger.de

Internet: www.henninger.de



## Weinservice:

### Weißwein:

Mis en place:

Gueridon

Kühler

Teller mit Serviette (Artischocke)

2 Teller

2 Papierservietten

1 Serviceserviette

1 Probenglas

evtl. ein Behälter für den "Avinierwein"

Präsentieren

Öffnen

Flasche steht auf dem Gueridon

1.) Schneiden der Kapsel

bzw. Öffnen der Versiegelung

Kunststoffkapsel mit Reissfaden

Wachverschluss

Siegellack (Achtung Splitter!)

2.) Reinigen

hauptsächlich bei Korkverschluss

3.) Öffnen der Flasche

Korken herausziehen

Drehverschluss öffnen

Vin Lock öffnen

4.) (Erneutes) Reinigen

Probieren

Avinieren der Gläser

Service

Aufräumen

# Henninger

*Weine und Präsente*

Dachauer Str. 4  
85764 Oberschleissheim

Tel.: +49 (0)89 7593626

Mail: info@henninger.de

Internet: www.henninger.de



## Weinservice:

### Rotwein:

Dekantierfrage / Empfehlung (bereits bei der Bestellung!)

Gueridon

2 Teller

2 Papierservietten

Dekantierkorb

Kerze ( Zündhölzer )

Kellnermesser

Karaffe

1 Probenglas

evtl. ein Behälter für den "Avinierwein"

Präsentieren

Öffnen

Flasche liegt im Dekantierkorb

1.) Schneiden der Kapsel

bzw. Öffnen der Versiegelung

Kunststoffkapsel mit Reissfaden

Wachsverschluss

Siegellack (Achtung Splitter!)

**Bei Weinen die dekantiert werden,  
ist die Kapsel völlig zu entfernen**

2.) Reinigen

hauptsächlich bei Korkverschluss

3.) Öffnen der Flasche

Korken herausziehen

Drehverschluss öffnen

Vin Lock öffnen

4.) (Erneutes) Reinigen

Probieren

Avinieren von Gläsern und Karaffe

Dekantieren

Service

Aufräumen

# Henninger

Weine und Präsente

Dachauer Str. 4  
85764 Oberschleissheim

Tel.: +49 (0)89 7593626

Mail: info@henninger.de

Internet: www.henninger.de



## Reklamationen

Zunächst müssen berechtigte von unberechtigten Reklamationen unterschieden werden.

Und hier liegt auch schon das Problem:

Aus der Sicht des Gastes ist jede Reklamation berechtigt!

### Die berechtigte Reklamation:

Seien Sie dankbar!

Die meisten Gäste reklamieren nicht, verlassen Ihr Haus und betreiben schlechte Mund-zu-Mund Propaganda.

**Seien Sie dankbar!**

Bei einer Reklamation können Sie trotz eines Fehlers Ihrerseits den Gast immer noch zufrieden stellen.

**Seien Sie dankbar!**

Nutzen Sie diese Chance unbedingt - koste es, was es wolle!

**Seien Sie dankbar!**

So können Sie sogar den Fehler als Chance nutzen, dem Gast das besondere Serviceerlebnis zu bereiten!

" ..... und dann haben die sogar ..... "

Es bedarf allerdings

Einfühlungsvermögen

sofortiger Reaktion

("ja da muss ich jetzt mal den Chef suchen" geht gar nicht!)

Eingeständnis des Fehlers,

(wenn der Gast reklamiert will er nicht diskutieren müssen!)

Vorschläge zur Schadenbehebung, mit Alternativen

adäquaten Ausgleich zum entstandenen Schaden

(sofort anbieten; do something good and talk about it!)

besondere Aufmerksamkeit (oft geschehen bei der Schadenbehebung neue Fehler)

### Die unberechtigte Reklamation:

Wenn Sie den Gast verärgern möchten, Ihn bloßstellen und belehren, wird er

Ihnen kaum Recht geben,

massiv schlechte PR machen

und wohl auch nicht mehr wieder kommen.

alternativ:

siehe - "die berechtigte Reklamation"

# Henninger

*Weine und Präsente*

Dachauer Str. 4  
85764 Oberschleissheim

Tel.: +49 (0)89 7593626

Mail: info@henninger.de

Internet: www.henninger.de



## Zusatzverkäufe

### Aperitif

Der Verkauf von Aperitiven ist in der Regel durch das aktive Anbieten sehr weit abgedeckt. Zusatzumsätze lassen sich erzielen in dem man

die Attraktivität erhöht

Saisonal aktuelle und zeitlich begrenzte Angebote (Federweißer)

regionale Spezialitäten

Hauspezialitäten (eigenes Bier in 0,1 Ltr.)

besondere Aperitifkreationen (Floc de Gascogne)

besondere Aperitifentdeckungen (Schilcher)

alkoholfreie Aperitife um dem "Autofahrerargument" entgegen zu wirken

(Gurken- joghurtkaltchale mit Zimt)

spezielle Aperitife für Kinder

### Wein

Der Verkauf von Weinen ist in der Regel durch das aktive Anbieten und eine fundierte Weinberatung sehr weit abgedeckt.

Zusatzumsätze lassen sich erzielen durch ein erweitertes Angebot an

– Weinen die glasweise angeboten werden

– Weinen die (auch) in halben Flaschen angeboten werden

– speziellen, auf die Küche abgestimmten Weinen, zu einzelnen Speisen in der Menüfolge, die besondere Weine verlangen (Gänseleber)

– Dessertweinen

### Digestif

Zusatzumsätze lassen sich erzielen in dem man

die Attraktivität erhöht

regionale Spezialitäten (Slyrs)

Hauspezialitäten (eigene Destillate - bayerischer Vogelbeer;

Münchner Biertreberbrand)

besondere Digestifkreationen (Averna - Sour)

besondere Digestifentdeckungen (Braulio)

alkoholfreie Digestife um dem "Autofahrerargument" entgegen zu wirken

(kräuterbasierte, aromatisierte kalte Tees)