

Leseprobe

Bankettmanagement (IST-Zertifikat)

Studienheft

Veranstaltungsdurchführung und -nachbereitung

Autorin

Romy Wassermann

Kapitel 2

- 2. Konkrete Veranstaltungsumsetzung**
- 2.1 Mögliche negative Einflüsse
- 2.2 Benötigte Organisationspläne oder -hilfsmittel
- 2.3 Veranstaltungsaufbau
- 2.4 Veranstaltungsbeginn
- 2.5 Veranstaltungsende/Ausklang
- 2.6 Risikofaktoren



2.4 Veranstaltungsbeginn

Man hat lange organisiert, geplant und auf diesen Tag hingearbeitet. Nun ist es soweit. Jetzt ist der große Tag, an dem man sieht, ob an alles gedacht wurde.

Stand-by

Spätestens 30 Minuten vor Veranstaltungsbeginn sollten alle Mitarbeiter und Gewerke planmäßig vorbereitet und für den Veranstaltungsbeginn startklar sein.

Der Veranstaltungsverantwortliche nimmt einen finalen Rundgang vor, in dem er den kompletten Laufweg der Gäste (vom Außenbereich, zum Eingang, zur Garderobe, bis hin zum Veranstaltungsbereich) abläuft und final kontrolliert.

Hierbei können noch minimale Veränderungen vorgenommen werden.

Teilnehmerbegrüßung und -registrierung

Die Anreise der Gäste kann mit den unterschiedlichsten Transportmitteln erfolgen. Unabhängig davon wie die Anreise erfolgt, ist sicherzustellen, dass die Gäste die Location ohne Probleme erreichen können. Wünschenswert ist es, dass die Gäste nicht alle gesammelt auf einmal ankommen. Somit kann die Einlasssituation entspannter gehandhabt werden und eine größere Schlangenbildung vermieden werden.

Registrierung Im besten Fall werden die Gäste schon am Außenbereich von Hostessen an einem Hospitality Desk begrüßt und möglicherweise zur Registrierung (Akkreditierung) geleitet. An der Registrierung erfolgt in den meisten Fällen die Ausgabe der Namensschilder, möglicherweise Programmhefte sowie sonstige Unterlagen, die für die Veranstaltung relevant sind. Gut wäre hier ein Hinweis, dass die Namensschilder nach der Veranstaltung wieder abzugeben sind.

Im Anschluss (je nach örtlichen Gegebenheiten) werden die Gäste weiter an die Garderobe geleitet.

Je nach Veranstaltung erfolgt im Anschluss ein Aperitif.

Stehempfang

Wie der Name schon sagt, sitzen die Gäste nicht an Tischen, sondern sie stehen und bewegen sich frei im Raum.

Dies fördert die Kommunikation der Gäste untereinander und stellt eine lockere Atmosphäre her.

Man unterscheidet zwei Arten von Stehempfangen:

1. Gäste werden mit einem Aperitif im Stehen begrüßt und gehen im Anschluss in den eigentlichen Festsaal mit Buffet – oder Menüservice.
2. Der Stehempfang ist die eigentliche Veranstaltung. Getränke und Speisen werden im Stehen gereicht.

Kommunikationsmaßnahmen während des Bankettes

Wie kann man mit Kunden während der Veranstaltung kommunizieren?

- Presse
 - ▶ Pressekonferenz, Betreuung von Medienvertretern, Abgabe von Pressemappen
- Werbung
 - ▶ letzte Radiospots zu Beginn der Veranstaltung für Unentschlossene
 - ▶ Projektionen und Scheinwerfer am Veranstaltungsort, lokale Straßenschilderung
 - ▶ letzte lokale Promotionstouren
- Verkauf
 - ▶ Verkauf von Eintrittskarten zu vergünstigten Konditionen an den Verkaufsstelle (nur im Notfall)
 - ▶ Verkauf von Eintrittskarten an der Veranstaltungskasse
 - ▶ Verkauf von Getränken und Speisen
 - ▶ Verkauf von Merchandising-Material
- Vor Ort
 - ▶ Sicherstellung der internen Kommunikation im Organisationsteam
 - ▶ Kommunikation durch Mikrofondurchsagen
 - ▶ Info-Desks
 - ▶ Tagesprogramme: Flugblätter, Broschüren, Tafeln, Monitore
 - ▶ persönliche Besucher- und VIP-Betreuung



2. Konkrete Veranstaltungsumsetzung

Serviceablauf

- Getränke**
- Ausschank von Getränken
 - ▶ beim Betreten (nach dem Ablegen der Garderobe) muss allen Gästen möglichst schnell ein Glas gereicht werden
 - ▶ die Servicekräfte bewegen sich vorsichtig mit gefüllten Tablett durch die Gäste und servieren so lange, bis der erste Bedarf gedeckt ist
 - ▶ je nach Empfang werden Wein, Sekt oder Champagner direkt aus der Flasche nachgeschenkt
 - ▶ alternativ werden entsprechend die Gläser ausgetauscht
- Speisen**
- Ausgabe von Speisen
 - ▶ von der Küche werden sogenannte Flying Buffets vorbereitet
 - ▶ das sind mundgerechte kalte und/oder warme Häppchen in/auf kleinen Schälchen, Tellerchen oder Löffeln (Happy Spoons)
 - ▶ sie werden auf Tablett gereicht
 - ▶ ebenfalls auf dem Tablett sollten sich kleine Servietten befinden



Merke

Achten Sie immer darauf, dass Ihre Servicekräfte auf dem Weg zur Getränke-/ Speiseausgabe immer gleich leere Gläser und Geschirr/Besteck, die nicht mehr benötigt werden, zur Abräumstation mitnehmen.

Gäste stellen auch gern einmal an den erfinderischsten Plätzen ihr Geschirr ab. Haben Sie also auch einen Blick auf Konsolen, Fenstersimse, Ecken und Nischen.

Offizielle Begrüßung von Künstlern

Häufig kommt es vor, dass zu Beginn einer Veranstaltung eine kleine Einheit an Personen vom Gastgeber namentlich begrüßt wird. Beschränkt werden sollte sich hier auf die über alle Zweifel erhabene Prominenz oder allenfalls noch auf Gäste, die jenseits aller offiziellen Rangordnungen angesiedelt sind, wie Künstler, Schriftsteller, Wissenschaftler, Familienangehörige oder Pressevertreter.

Rangfolge bei Reden: Wer spricht zuerst?**Rangfolge**

Bei Veranstaltungen kommt es häufiger vor, dass es mehr als einen Redner gibt und somit die Frage aufkommt, wer zuerst redet.

In der Praxis wird bei der Festlegung der Rednerfolge meist zwischen zwei Varianten gewählt:

- Protokollarisch fallende Rangfolge der Redner
 - ▶ ranghöchster Redner tritt zu Beginn auf
 - ▶ Redner mit dem protokollarisch niedrigsten Rang zum Schluss
- Protokollarisch steigende Rangfolge der Redner
 - ▶ ranghöchster Redner hat seinen Auftritt am Schluss, alle anderen davor

**Hinweis**

Weisen sie den Rednern feste Redezeiten zu:

- Begrüßung (immer unter fünf Minuten)
- Grußwort nicht länger als zehn Minuten
- Hauptrede/Festvortrag bis maximal 45 Minuten

Getränkesservice

Zu Veranstaltungsbeginn ist es unbedingt erforderlich, dass die Gäste relativ schnell mit den ersten Getränken versorgt werden.

Je nach Veranstaltung ist es üblich, dass bereits Wasserflaschen und Gläser auf den Tischen eingedeckt sind.

Die weitere Getränkeversorgung der Gäste erfolgt per Tablett-Service.

Getränkeversorgung

Oft werden vorausgewählte korrespondierende Weine (1–2 Weißweine und 1–2 Rotweine), z. B. Weißwein zur Vorspeise und Rotwein zum Hauptgang, ausgeschenkt. Bei Großveranstaltungen werden die Flaschen bereits an der Getränkeausgabe geöffnet.

Einschenken: Die Flasche wird in der rechten Hand gehalten, und der Flaschenhals muss beim Einschenken ungefähr 5 cm vom Weinglas entfernt sein.

Nach dem Einschenken wird die Flasche mit einer Rechtsdrehung vom Glas abgehoben.



2. Konkrete Veranstaltungsumsetzung



Denkanstoß

Da Gäste danach fragen, prägen Sie sich vor der Veranstaltung die Rebsorte (Riesling, Chardonnay etc.) und die Geschmacksrichtung (trocken, halbtrocken) ein.

Folgt nach der Suppe/Vorspeise der Hauptgang, so wird nach dem Abräumen der Vorspeise das Getränk (meist Rotwein) für den Hauptgang angeboten. Normalerweise ist das Rotweinglas bereits eingedeckt, wenn zum Hauptgang ein Rotwein geplant ist.

Die Weißweingläser sind während des Weinwechsels noch nicht ausgehoben. Dies geschieht erst, nachdem der Gast dieses im Anschluss leer getrunken hat oder wenn er zu erkennen gibt, dass er den Weißwein nicht mehr trinken möchte.

Falls der Gast den Wein nicht entsprechend der Menüfolge wechseln will, behält er sein Weinglas.

Vor jedem Gang muss darauf geachtet werden, dass die Gäste ausreichend mit Getränken versorgt sind!

Speiseservice

Es gibt unterschiedliche Veranstaltungsformen, die jeweils verschiedene Besonderheiten mit sich ziehen.

Die gängigsten sind der oben beschriebene Stehempfang sowie die Buffetveranstaltung und der Menüservice.

Bankettservice

1. Buffetveranstaltungen

Gäste nehmen an festlich, je nach Anlass, eingedeckten Tischen Platz. Das Buffet wird auf separaten Tischen aufgebaut, von dem sich die Gäste selbst bedienen.

Im Gegensatz zum Menüservice gibt es keine feste Speisenfolge, denn jeder Gast kann sich selbst vom Buffet nehmen, was und wie oft er gern möchte.

Es gibt aber auch Mischformen aus Buffet- und Menüservice. Dies bedeutet, dass die Vorspeise/Suppe serviert oder schon auf den Plätzen eingestellt ist. Den Hauptgang und das Dessert nehmen sich die Gäste vom Buffet.

Getränke werden am Tisch serviert. Oft ist auch schon Mineralwasser in großen Flaschen auf den Tischen eingestellt.



Praxisbeispiel

Bei einer Galaveranstaltung sollen vorab Reden und Ehrungen abgehalten werden. Bei einem reinen Buffetservice wäre hier eine ständige Unruhe im Raum. Diese wird entzerrt, wenn die Vorspeise am Platz eingestellt wird und alle Gäste zuerst ihren Platz einnehmen müssen.

Möglicher weiterer positiver Nebeneffekt: Es kommt nicht zu sogenannten „Buffetschlangen“, weil der erste Hunger erst einmal gestillt ist.

Serviceablauf

- ▶ die Servicekräfte sind einer Station zugewiesen und sind für die dort sitzenden Gäste verantwortlich
- ▶ nach dem Eintreffen und Platzieren der Gäste werden zu allererst die Getränke serviert
- ▶ oftmals eröffnet der Gastgeber oder eine autorisierte Person offiziell das Buffet
- ▶ immer öfter setzt sich ein tischweiser Gang zum Buffet durch
- ▶ Ersatzbesteck:
 - liegt entweder am Buffet in ausreichender Form aus
 - oder Mitarbeiter haben das Besteck in einer Serviette oder auf einem Teller aber NIE in der bloßen Hand
- ▶ Gläser der Gäste sollten immer im Auge behalten werden – nie darf ein Gast vor einem leeren Glas sitzen → rechtzeitig nachschenken oder neue Getränke servieren
- ▶ im Gegensatz zum Menüservice werden die Teller beim Buffetservice sofort abgeräumt, sobald ein Gast mit seinem Essen fertig ist, auch wenn die anderen Gäste am Tisch noch essen
- ▶ durch das sofortige Abräumen wird verhindert, dass Gäste vor ihrem leeren Teller sitzen bleiben oder sich unnötige Tellerstapel bilden



Merke

Um Fragen der Gäste beantworten zu können, sollten alle Servicekräfte über das Speisen- und Getränkeangebot informiert sein.

Achtung: Es ist darauf zu achten, dass es beim Buffet nicht zu größeren Schlangenbildungen kommt. Weiterhin sollten die Speisen in der Regel nicht länger als 2,5 Stunden auf dem Buffet stehen, da die Qualität der zubereiteten Speisen mit fortgeschrittener Zeit nicht besser wird!

2. Konkrete Veranstaltungsumsetzung

2. Menüservice

Menü Bedeutet, dass in einer festgelegten Abfolge Speisen (Gänge) allen Gästen am Tisch serviert werden.

Beispiele von verschiedenen Menüfolgen:

- ▶ 3-Gang-Menü
Suppe/Vorspeise, Hauptgang, Dessert
- ▶ 4-Gang-Menü
Kalte Vorspeise, Suppe, Hauptgang, Dessert
- ▶ 5-Gang-Menü
Kalte Vorspeise, Suppe, Zwischengericht, Hauptgang, Dessert
- ▶ 6-Gang-Menü
Kalte Vorspeise, Suppe, Zwischengericht, Hauptgang, Käse, Dessert

Serviceablauf

- ▶ bevor die Gäste den Saal betreten, werden Brotkörbe und Butterteller auf den Tischen verteilt
- ▶ Kellner gehen in ihre Stationen und sind den Gästen bei der Platzwahl behilflich
- ▶ im Anschluss folgt der Getränkeservice
- ▶ Mineralwasserflaschen sind häufig auf den Tischen eingestellt, leere Flaschen werden unauffällig ausgetauscht
- ▶ Menüservice: es werden höchstens drei Teller auf einmal von einer Servicekraft getragen
- ▶ die Teller werden erst an einem Tisch aufgehoben, wenn an diesem alle Gäste mit dem Essen fertig sind
- ▶ es wird der erste Gang in der Menüfolge serviert
- ▶ zwischen den Gängen immer wieder nach Getränken fragen
- ▶ oft folgt bei einem Hauptgang ein Rotwein – entsprechend nach dem Einschenken das Weißweinglas ausheben
- ▶ falls der Gast nicht wechselt, behält er sein Glas
- ▶ nach dem Hauptgang werden die Brotkörbe, Butterteller, Brotteller und -messer sowie Menagen aufgehoben
- ▶ das Dessertbesteck wird heruntergezogen