Stand 12.05.2020

**Vorabinformationen Mitarbeiter zum situativ angepassten Konzept:**

Im Restaurant, Wintergarten und eingekordelten Bereich auf der Terrasse werden die Gäste im Service bedient. Es gibt einen zusätzlichen Außer-Haus-Verkauf („to go“), die Speisekarte und Öffnungszeiten sind gekürzt. Es wird in 2 Teams im 14-tägigen Wechsel gearbeitet.

* Gäste suchen sich nicht ihren Tisch selber, sie werden grundsätzlich platziert. Wartezonen zum Anmelden hierfür sind definiert und ausgeschildert.
* In der Woche stehen auf der Terrasse immer 11 bediente, wetterfest überdachte Tische mit max. 40 Plätzen zur Verfügung,
* Die Terrassenkapazität kann am Wochenende oder je nach Wetter- / Personalsituation auf bis zu 17 bediente Tische mit bis zu 64 Plätzen erweitert werden. Sind die 6 Reservetische nicht bedient, stehen sie gestapelt und abgekordelt im Bereich der „700er“ mit dem Hinweis beschildert, dass diese Tische nur temporär genutzt und bedient werden können. (Begründung: 2 Teams, s. FAQ für Handout Gäste)
* Sollten Gäste keinen Tisch bekommen, bieten wir als zusätzliches Angebot an, dass sich die Gäste die auf der Speise- und Getränkekarte ausgewiesenen Getränke und Speisen auch am Counter „to go“ abholen können. (Verzehr auf der Mauer oder im Umfeld oder zu Hause, abzüglich 10% „to go-Rabatt“)
* Die Speisekarte ist so gekürzt, dass es möglich ist, dass sie von 2 Küchenmitarbeitern pro Schicht in der Küche in konstant guter Qualität und Zeit gekocht werden kann. (s. FAQ Handout für Gäste)
* Jeder Kellner erhält täglich eine Farbe (gelb/rot/blau/grün) zugeteilt, um die täglich „eigenen“ so gekennzeichneten Arbeitsmaterialien wie Ipads, Besteckanreichkörbe etc. zu personalisieren und entsprechend zu nutzen.
* der Kellner trägt im Gastbereich grundsätzlich Mund-Nasen-Schutz.(Maske)
* Jeder Mitarbeiter hat IMMER eine Maske am Hals hängen, um diese schnell aufsetzen zu können.
* Sofern die Sensibilität gegeben ist, dass die Maske immer UMGEHEND hochgezogen wird, sobald ein Kollege den Abstand nicht einhalten kann, also z.B. kurzfristig an der Bar mit einspringt oder dem Koch am Pass hilft, kann in der Küche bzw. an der Bar auch mit am Hals hängender Maske gearbeitet werden, da hier die Abstände eingehalten werden können.

**Im „to go“ am Counter gibt es nur die Getränke und Speisen, die auch auf der Karte stehen! Preise abzüglich 10% „to go-Rabatt“**

**Zum Serviceablauf: Im Service gelten folgende Regelungen:**

***Gäste dürfen grundsätzlich nur dann bedient werden, wenn Sie sich auf unserem Registrierzettel mit Name, Adresse und Telefonnummer eingetragen haben. Dies ist eine Vorgabe des Landes Niedersachsen!***

* Ist ein Tisch frei geworden, muss dieser abgeräumt und alles desinfiziert werden. Ist nicht sofort Zeit dafür, werden die noch nicht desinfizierten Menagen, Karten etc. an einen separat gekennzeichneten Platz gegeben.
* Wir reichen nur das wirklich benötigte am Tisch an, um möglichst wenig Aufwand mit Desinfizieren zu haben.
* die Gäste werden grundsätzlich platziert, dabei wird sofort ein Klemmbrett mit Registrierzettel den Gästen zum Ausfüllen geben. Hinweis auf die Tischnummer geben. (= Gast nimmt dann den Tischaufdruck wahr mit unserer Bitte, die Maske beim Servieren zu tragen sowie die Tische nicht zu verrücken)
* Gäste fragen: ob sie sich die Speisekarte über den gescannten QR-Code auf dem eigenen Handy anschauen wollen (der QR-Code hängt auch an den Wartepositionen zur Anmeldung zum scannen), alternativ die Speisekarte bringen. Auf Nachfrage nach weiteren Getränken kann ggf. die Spirituosen- und Flaschenweinkarte nachgereicht werden. Abfragen, ob die Gäste schon einen Getränkewunsch haben oder erst schauen möchten.
* Das Klemmbrett einsammeln, Tischnummer zusätzlich auf den Registrierzettel schreiben falls diese noch nicht notiert ist, Registrierzettel in „Übergangshülle“ (Zettel der anwesenden Gäste) geben. Das Klemmbrett direkt desinfizieren und gleich neu bestücken. Alternativ zu den noch nicht desinfizierten Sachen geben.
* Nur beim Einsetzen von Speisen und Getränken direkt am Tisch stehen, beim Aufnehmen der Bestellung oder anderer Kommunikation demonstrativ etwas vom Tisch wegtreten um zu zeigen, dass wir die Abstandsregel ernst nehmen.
* Wir werden noch entscheiden (Fingerspitzengefühl!), ob wir die Gäste zudem mündlich bitten, beim Service von Speisen und Getränken zum Schutz der Servicemitarbeiter ebenfalls kurz die Maske aufzusetzen, wie am Tisch geschrieben. „Es wäre nett wenn…“ dies könnte alternativ vielleicht bereits nur beim Platzieren durch den Chef de Service geschehen, dies werden wir also noch besprechen.
* Beim Einsetzen von Speisen und Getränken bzw. Ausheben von leeren Tellern, selber nicht sprechen, dann wird der Gast auch nicht zum Sprechen animiert. Dann etwas zurücktreten, stehen bleiben, dann erst sprechen, „hat es Ihnen geschmeckt…“.etc.“
* Setzen die Gäste beim Servieren freiwillig keine Maske auf, kann durch ein sensibles „Pssst (oder Achtung) …ich komme“ möglicherweise gut verhindert werden, dass die Gäste beim Servieren sprechen, dann wäre es ja auch alles gut. Hier müssen wir einfach erstmal Erfahrungswerte sammeln, wie die Gäste sich verhalten und was am effektivsten und praktikabelsten sein wird.
* Sind die Gäste nicht kooperativ was sprechen beim Servieren bzw. Maske angeht, können die Getränke auch auf dem Tablett am Tisch abgestellt werden, der Gast bedient sich dann selbst und der Kellner holt sich das Tablett danach dann wieder ab. Dieses überlassen wir dem Gefühl des Kellners.
* Speisen werden grundsätzlich mit Handschuhen serviert. Hierbei geht es vor allem um die Optik für den Gast, um diesem weiter bei nahem Lebensmittelkontakt unserer Hände Sicherheit zu vermitteln. Bei allen anderen Tätigkeiten empfehlen wir für das eigene Gefühl und das der Gäste das Tragen von Handschuhen wenn möglich. Wir lassen wir jedem Kellner selber die Freiheit, bei welchen Tätigkeit die Handschuhe angelassen oder ausgezogen werden, dies wird sich sicher einspielen.
* Werden Speiseteller ohne Handschuhe ausgehoben, sollte sich der Mitarbeiter sofort nach dem Abstellen dieser, zum eigenen Schutz die Hände in der Küche desinfizieren. (ein Spender hängt direkt an der Abräumstation).
* **Zu den Bestellungen der Gäste:**   
  Speisen, die auf der Karte stehen, befinden sich auf der Bestellmaske des Ipad. Zusätzlich dazu können auf Wunsch des Gastes zubereitet werden:
  + Penne aglio e olio
  + Pasta Rind ohne Rind = Penne arrabiata
  + Für Kinder: Penne mit Bolognese oder Penne mit Tomatensauce
  + Beilagensalat
  + bell’ARTE ohne Hähnchen,
  + Insalata manzo ohne Rind

Generell ist natürlich bei allen Gerichten das Weglassen einer Zutat möglich, über Option entsprechend buchen. Preis bleibt aber gleich!

Austausch einer Zutat nur gegen Zutaten, die auf der Karte auch enthalten sind. Ggf. Aufpreis buchen.  
Als Risotto haben wir zunächst nur das Marinara-Risotto.  
Bei Pizza können ebenfalls Zutaten weggelassen werden, Austausch oder ergänzend Zutaten, die auf anderen Pizzen der Karte sind.

* Zunächst wird gerolltes Besteck sowie Portionspäckchen Salz und Pfeffer in der persönlich farblich markierten (gelb/rot/blau/grün) und somit tageweise personalisierten „Kellner-Boxen“ am Tisch den Gästen zum Herausnehmen angereicht. Wenn gewünscht, wird dem Gast eine Pfeffermühle und / oder Essig/ Öl in der „Kellner-Box“ zum Herausnehmen nachgereicht.
* Milchkännchen werden nur **wenig** gefüllt, lieber etwas nachbringen falls der Gast mehr wünscht. Beim Abräumen die Kännchen retour in die Küche, die restliche Milch muss entsorgt werden. Die Kännchen werden immer gespült und dann wieder zur Bar gegeben.

**Rechnung:**Rechnung ausdrucken! Dem Gast die ausgedruckte Rechnung geben, während der Gast diese prüft, Abstand halten, sich die Uhrzeit der Rechnung für diesen Tisch notieren, dann zum Kassieren wieder an den Tisch treten. Diese Uhrzeit möglichst zeitnah auf dem Registrierzettel des Tisches notieren, der sich noch in der Übergangshülle befindet. Danach den Registrierzettel abheften.

So, das wäre es erstmal fürs erste. Diesen Fahrplan werden wir dann sicher mit der Zeit noch ergänzen oder vielleicht das eine oder andere praktikabel noch verändern.

Ich bin mal gespannt.

Ruth Stöver  
12.05.2020