

## Im Interview -> Frau Tosin A. David von der Marcellino's Academy

In diesem Interview habe ich mich mit Frau Tosin A. David von der [Marcellino's Academy](#) unterhalten. Diese Academy hat sich darauf spezialisiert, die Servicequalität da zu verbessern, wo sie stattfindet...



### **Deutschland hat den Begriff „Servicewüste“ geprägt. Wie sehen Sie das?**

Als „Service-Macher“ für Service-Kräfte erlebe ich tagtäglich Service. Vom Warte-Service über Ignoranz-Service bis hin zum Überforderungs-Service befindet man sich in Deutschland tatsächlich in einer Service-Wüste. Allerdings bringt der Begriff Service-Krise es noch eher auf den Punkt. Jeder Mensch ist tagtäglich mit den unterschiedlichsten Service-Situationen konfrontiert und diesen nahezu hilflos ausgesetzt. Am Ende des Tages ist man dann nach dem Motto: „Service, den kein Mensch braucht“ regelrecht „Service-satt“. Viele

Menschen interpretieren den Begriff Service eher als eine Art Bestellannahme und Lieferung. Man trifft oft auf sprechende Service-Maschinen, die Kontra Gast alles dafür tun, dass sich die Servicewüste Deutschland hartnäckig hält. Erreicht man dann doch hin und wieder eine kleine Oase der Aufmerksamkeit, ist man schon fast überrascht, Service in Definition des Wortes noch erleben zu dürfen. Guter Service in der heutigen Zeit ist Mangelware und nahezu ein Alleinstellungsmerkmal, mit dem sich viele Gastronomen von der Konkurrenz abheben könn(t)en. Will heißen: Gutes Essen und eine tolle Atmosphäre sind wichtig, aber austauschbar. Guter Service hingegen gewinnt mehr und mehr an Bedeutung. Der erlebte Service soll für den Gast eine Auszeit vom Alltag sein. Die Menschen sehnen sich geradezu nach Service, der ihnen ein Gefühl von „willkommen sein“, „wichtig sein“ und „gerne gesehen sein“ vermittelt, denn dafür zahlen sie schließlich auch.

### **Kann man guten Service lernen oder wird einem das in die Wiege gelegt?**

Beides. (Gute) Umgangsformen werden bereits im Elternhaus dem Nachwuchs in die Wiege gelegt. Hier entsteht bereits eine erste Service-Freude bzw. Service-Lust – oder eben nicht. Gute Erziehung, die einen jungen Menschen Tugenden und Werte wie Rücksichtnahme, Anstand und den höflichen Umgang mit dem Mitmenschen lehrt, ist eine Grund-voraussetzung und später ein guter Nährboden für Service-Bereitschaft. Allerdings gehören zu gutem Service mehr, als nur höfliche Umgangsformen und dem Gast seine Bestellung an den Tisch zu liefern. Beratung bei der Speisenauswahl, Aufmerksamkeit oder auch den Gästen sprichwörtlich die Wünsche von den Lippen zu lesen, machen für uns erstklassigen Service aus. Spaß

am Umgang mit Menschen und der Wunsch als „Dienst-leister“ Dienste am Gast zu leisten sind dafür unverzichtbar, ebenso wie eine große Lust an Kommunikation. Hierbei gilt das Leitmotiv: „There is no business like show business“! Allerdings macht sich unserer Erfahrung nach bei vielen „Service-Menschen“ eine gewisse Service-Müdigkeit breit. Hier heißt es, drastisch gegenzusteuern. Das heißt der Schlüssel zum guten Service (-Erfolg) ist derselbe wie im Sport oder in der Wissenschaft: 10% werden einem in die Wiege gelegt, 10% sind Talent und 80% intensive Arbeit und Training.



### **Bieten Sie in Ihren Seminaren auch praktische Umsetzungsmöglichkeiten oder geht es dabei nur um die Theorie?**

Ich kenne keinen Lebensbereich, in dem eine Theorie ohne Praxis (gut) funktioniert. Das wäre dann so, als hätten Sie ein Bett ohne Bettgestell. Was dann ja auch nur noch eine Matratze auf dem Fußboden wäre, auf der sich auf Dauer sicherlich nicht erholsam und gut schlafen lässt. Wir sind alle leidenschaftliche Gastronomen und arbeiten aus der Praxis in die Praxis. Sprich Machbarkeit, System und Anwendung stehen bei uns an erster Stelle, denn so funktionieren ja auch unsere eigenen Betriebe. Aus diesem Grund würden wir dieses Wissen niemals unseren Kunden vorenthalten wollen. Alle Beratungen, Seminare und Schulungen werden immer von zwei Academy-Trainern durchgeführt. Hierbei multiplizieren wir sowohl unsere Erfahrungen und unser Wissen, als auch Betrachtungen aus unterschiedlichen Blickwinkeln. Unser erklärtes Ziel heißt dabei immer: begeisterte Gäste. Diese Begeisterung erreichen wir nur, wenn wir praktische Inhalte vermitteln, die am Gast, mit dem Gast und für den Gast umgesetzt werden können. Dabei ist theoretischen Wissen sicherlich ein wichtiger Bestandteil, was aber noch wichtiger ist, ist das, was der Gast erlebt.

### **Sind die Seminare nur für Servicefachkräfte?**

Der demografische Wandel hat gezeigt, dass die Branche dringend Nachwuchs benötigt. Allerdings wird aufgrund von steigenden Kosten und der Finanzkrise in der Gastronomie viel mit Aushilfen im Service gearbeitet, die keine gastronomische Ausbildung haben. Wir bieten verschiedene Seminare an für unterschiedliche Zielgruppen. Seminare speziell zugeschnitten auf Unternehmer, Seminare für Servicefachkräfte, aber auch Seminare für Aushilfen. Wir beraten unsere Kunden im Hinblick darauf, was für den jeweiligen Betrieb optimal ist und bieten dabei sehr individuelle Seminare und Schulungen für die jeweiligen Mitarbeiter an.

### **Was bieten Sie, das man nicht schon in der Ausbildung lernt?**

Die Ausbildung bildet das „Rüstzeug“ und die notwendige Identifikation mit dem Beruf, der später ausgeübt wird. Im dualen Ausbildungssystem lernen die Auszubildenden nicht nur Theorie, sondern auch in der Praxis – das ist super! Wichtig ist aber nicht nur die „Grundausbildung“, sondern auch die Weiterbildung. Die Gastronomiebranche, die Menschen der Branche und die Ansprüche verändern sich ständig. Fort- und Weiterbildung ist dabei ein Mittel, um sich diesen Bedürfnissen anzupassen und mitzuwachsen. Schließlich lernt man ja bekannterweise niemals aus. Es geht unseres Erachtens nach nicht darum eine Ausbildung zu machen und

dann für die verbleibenden Berufsjahre nach Schema „F“ zu arbeiten. Unsere Seminare bieten somit eine zusätzliche Unterstützung für die stetig wachsenden Anforderungen an die Mitarbeiter und den Unternehmer.

**Bekommen die Teilnehmer nach dem Seminar ein Zertifikat / Abschlussprüfung?**

Eine Abschlussprüfung gibt es nicht. Unsere Teilnehmer erhalten immer Seminarunterlagen, als Leitfaden für ihre Arbeitspraxis, mit denen sie ihr Wissen jederzeit wieder auffrischen können. Auf Wunsch erhält natürlich jeder Teilnehmer ein Zertifikat über die Teilnahme an einem Seminar bzw. Schulung. Bei unserer Städte-Tour „Service als Umsatzbringer“ – ein Service-Training für Betriebsinhaber, Fach- und Führungskräfte – erhalten die Teilnehmer Seminarunterlagen, mit denen Sie ihre Mitarbeiter im Betrieb selbst schulen können nach dem Motto: Einer geht hin – alle profitieren.

Vielen Dank Frau Tosin A. David für dieses interessante Interview . Ich wünsche Ihnen weiterhin viel Erfolg.

Fotos: ©Frau Tosin A. David von der [Marcellino's Academy](#)