

Lies den folgenden Text aufmerksam durch. Beantworte dann die Fragen dazu.

Service nicht begriffen

(von DANIEL BÖNIGER, 32, Gastrojournalist aus Zürich)

Muss man sich als Gast bereits entschuldigen, nur weil man im Restaurant oder in einer Bar bestellen will? Es scheint so. Zumindest, wenn die Bedienung gepierct ist oder Schweizerdeutsch spricht.

Das Zürcher «Mascotte» öffnet erst abends. Hier müsste das Personal ausgeschlafen sein, denkt man. Die Frauen hinter der Bar sehen jung und durchaus verführerisch aus. Nur: Ihre Auskunftsbereitschaft hält sich in Grenzen. Wer keine Lust auf ein Bier hat, sondern ein Glas Wein möchte, steckt arg in der Klemme. Die Bestellung wird mit Calvin-Klein-Dünel gekontert: «Hier, die Karte!» Keine Empfehlung, kein Versucherli - nur die Liste mit Getränken, müde einem vors Gesicht gehalten. Weshalb führt man da nicht gleich ein Nummernsystem ein; wie beim chinesischen Take-away um die Ecke? Sorry, für solch eine Bedienung gibts von mir kein Trinkgeld. Ohnehin ist Bedienung für die Angestellten von so genannten urbanen Trendbars das falsche Wort. Von Dienen haben diese Leute keine Ahnung. Und das gute Aussehen der nebenbeschäftigten Studentinnen ist ja wohl im Preis inbegriffen. Denn nur deswegen stehen sie ja hinter der Bar. Gastfreundschaft, die diesen Namen nicht verdient, ist keineswegs ein städtisches Phänomen. Auch die Serviceangestellten in ländlichen Gegenden strotzen nicht vor Fachkenntnis. Im Restaurant «Adler» in Thusis werde ich beispielsweise gefragt, welche Beilage ich denn gern zum Schnipo möchte. Zum Schnipo? Auch einen Pfirsichschnaps muss ich von Christin - so heisst die scheue Bedienung in weisser Bluse und mit hochgestecktem Haar gemäss Vermerk auf der Quittung - hart erkämpfen: «Das haben wir nicht, ich bringe Ihnen die Karte.» Doch auf der Karte steht geschrieben - ja was wohl? Ein italienischer Pfirsichbrand. Ist es zu viel verlangt, dass Serviceangestellte das Angebot ihres Arbeitgebers kennen? Leider leistet sich heute kaum mehr ein Wirt profund ausgebildete Servicekräfte. Auch Viktor Giacobbo nicht. In seinem Casinotheater Winterthur kann es passieren, dass die Angestellten hinter der Bar lauthals über eine Kollegin herziehen. Neulich nach einer Aufführung war es so. Dass die Kundschaft mithört - dies war den Barmännern und Barfrauen egal.

Wo sind bloss die Mitarbeiter geblieben, die wissen, dass man an der Dienstleistungsfront nicht mit Kaugummi im Mund arbeitet? Die kapiert haben, dass hinter dem Tresen nicht mit dem Schatz davor geschmust wird? Wo sind die Kellner, die nicht den Eindruck vermitteln, beim Rauchen gestört zu werden, wenn man mit einem höflichen «Entschuldigung!» bestellen will? Überhaupt: Braucht man sich als Gast eigentlich bereits dafür zu entschuldigen, dass man etwas bestellen will? Bittet etwa jemand seinen Schuhmacher um Verzeihung, wenn er Schuhe zum Besohlen bringt? Nein. Ein einziger Blick muss genügen, um die Aufmerksamkeit

der Bedienung zu erlangen. Ein einziger. Deshalb mag ich die Tاملين. Zum Beispiel
35 diejenigen in der Brasserie «Federal» im Zürcher Hauptbahnhof. Vielleicht ist der Bediener
nicht der Schnellste, womöglich spricht er bloss gebrochen Deutsch. Aber er tut, was er kann.
Der Mann will nämlich kein Filmstar werden. Er ist auch nicht ein Schauspielschüler, der im
Lebenslauf noch den Eintrag «Barkeeper» vorzeigen möchte. Und er hat auch keine
Beckham-Frisur, keine aufgepumpten Muskeln, keine gepiercte Augenbraue. Schon dafür ist
40 man dem Tاملين dankbar. Und es gibt noch ein anderes Reservat, in dem der Gast mit
Kompetenz und Freundlichkeit empfangen wird: bei den Kellnern, sprich Caballeros, in der
«Bodega» im Zürcher Niederdorf. Beim Betreten wird man sofort an einen der alten Holztische
gesetzt und mit spanischem Akzent gefragt, wie es einem gehe. Man erzählt, was man seit
dem Studienabbruch getrieben habe, wie das Leben so spiele, und glaubt doch tatsächlich,
45 der bejahrte Herr Ober könne sich an einen erinnern. Wie vorgestern, wie vor drei Jahren. Hier
ist man noch wer - oder bekommt zumindest dieses Gefühl serviert. Das ist Bedienung.
Ruppig vielleicht in den Stosszeiten; dann, wenn selbst die Herren mit roter Bauchbinde ein
wenig in Verlegenheit kommen - aber trotzdem professionell bleiben. Es ist ein Zeichen der
Hoffnung, ein Beleg dafür, dass ein herzlicher Service im Schweizer Gastgewerbe noch
50 möglich ist. Vor allem, wenn er von Ausländern geleistet wird. (Text leicht abgeändert übernommen)