

## *Restaurant Hammermühle*

Wo fröhlich und erfolgreich verkauft wird  
und erstklassiger Service an erster Stelle steht.



### *Der Gast*

Es ist der Gast, der in dieses Geschäft das Geld bringt.  
Auch dein Gehalt ist ein Geld dieses Geldes.  
Denk daran: Er kann auch anderswo hingehen!  
Ohne diesen Gast wärest du hier überflüssig.  
Er erst gibt dir die große Chance zu beweisen,  
das du an diesem Platz die richtige Person bist.

Der Gast hat Wünsche und Bedürfnisse.  
Höre diese an, versuche, sie zu erfüllen  
oder melde sie sofort an die entsprechende Stelle weiter!  
Dieses Unternehmen, dein Chef, deine Kollegen und du selbst  
leben von der Erfüllung dieser Wünsche.  
Da der Kunde dies weiß, will er keine kluge Belehrung,  
sondern ehrlichen Rat und sachliche Auskunft.  
Gib sie ihm freundlich auch wenn er nicht in der rosigsten Stimmung ist!

Der Gast hat genauso oft Ärger wie du; aber hier soll er ihn nicht haben.  
Er kann rechthaberisch oder launisch sein, wie du.  
Er kann, wie du, Vorurteile haben oder sich irren.  
Es ist für dich wichtig, dass er keine dieser menschlichen Schwächen an dir entdeckt.

Der Gast ist unser Gast, in unserem Wohnzimmer begegne ihm entsprechend.  
Er soll sich mit Vergnügen und Hochachtung an die Hammermühle  
und an dich erinnern können.

Ob du denkst,  
du kannst es oder  
du kannst es nicht –  
in beiden Fällen hast du Recht!