

Beispiellösung: Sprechen, Teil 3, Modelltest 5

A: Also, wir haben heute Abend die Veranstaltung für 40 Personen, aber der Lieferant hat uns Lammfleisch statt Rindfleisch geliefert. Was meinst du, was wir jetzt sofort tun sollten?

B: Als Erstes würde ich prüfen, ob wir das Lammfleisch überhaupt verwenden können. Weißt du, ob wir das Menü damit anpassen könnten, ohne dass es zu viel Chaos gibt?

A: Teilweise vielleicht, aber das gedruckte Menü passt dann nicht mehr, und einige Gäste essen kein Lamm. Deshalb sollten wir auf jeden Fall den Lieferanten kontaktieren. Würdest du ihn direkt anrufen?

B: Ja, sofort. Ich würde den Fehler klar benennen und eine schnelle Lösung verlangen. Entweder eine Expresslieferung mit Rindfleisch oder zumindest eine deutliche Preisreduzierung. Würdest du noch etwas anderes fordern?

A: Vielleicht auch die Übernahme der Zusatzkosten, falls wir kurzfristig bei einem anderen Händler einkaufen müssen. Parallel dazu müssen wir überlegen, wie wir mit den Gästen umgehen. Wann sollten wir sie informieren?

B: Ich finde, direkt beim Empfang. Ehrlich und ruhig erklären, dass es ein Lieferproblem gab. Was könnten wir ihnen konkret anbieten, damit sie sich trotzdem gut betreut fühlen?

A: Ein kostenloser Aperitif wäre gut. Außerdem könnten wir ein alternatives Hauptgericht anbieten oder das Dessert auf Kosten des Hauses. Denkst du, das reicht?

B: Ja, das klingt fair. Wichtig ist auch, dass das Servicepersonal gut informiert ist. Sollen wir vor Beginn eine kurze Besprechung machen?

A: Unbedingt. Alle müssen wissen, was passiert ist und wie sie auf Fragen reagieren sollen. Sonst entstehen Missverständnisse. Wer übernimmt das Briefing?

B: Das kann ich machen, während du mit dem Lieferanten sprichst. Und langfristig: Wollen wir mit diesem Lieferanten weiterarbeiten?

A: Nach heute müssen wir das auf jeden Fall überdenken. Vielleicht brauchen wir einen zweiten Lieferanten als Backup oder strengere Vertragsbedingungen.

B: Sehe ich genauso. Für heute konzentrieren wir uns darauf, den Abend für die Gäste trotzdem positiv zu gestalten.

A: Genau. Wenn wir ruhig bleiben und gut zusammenarbeiten, merken die Gäste hoffentlich kaum etwas vom Problem.