

Dokumentation

Hotel:	Abteilung: Restaurant	Stand: 28.11.2020
---------------	------------------------------	--------------------------

Thema:	Umgang mit betrunkenen Gästen	
Schulungsziel:	Routinierter Umgang mit betrunkenen Gästen	
Schnittstelle:	Küche, Service, Bankett	
Trainer:	Malte Otten	Dauer: 30 Minuten

Betrunkene Gäste sind stets mit Vorsicht zu behandeln, da sie in der Regel über ein getrübbtes Wahrnehmungsvermögen verfügen. Betrunkene Gäste können das Wohlbefinden weiterer Gäste negativ beeinflussen und ggf. eine Gefahr für Gäste, Mitarbeiter und Einrichtung darstellen.

Da betrunkene Gäste oftmals die Aufmerksamkeit auch anderer Gäste auf sich ziehen und daher oft von diesen beobachtet werden, gilt es, so ruhig, diskret und deeskalierend vorzugehen wie möglich, um die Belästigung weiterer Gäste auszuschließen.

Um sicherzustellen, dass Sie später zu evtl. unangenehmen Vorwürfen Stellung nehmen können, sorgen Sie schnellstmöglich dafür, dass Sie einen Zeugen zur Situation hinzurufen. Hierzu dienen eher Kollegen und Vorgesetzte, als weitere Gäste.

Grundsätzlich gilt, dass betrunkenen Gästen keinerlei weiterer Alkohol mehr serviert wird. In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass bei Missachtung dieser Regel unter Umständen der Straftatbestand der Körperverletzung und/oder der unterlassenen Hilfeleistung zum Tragen kommen kann. Dies trifft vor allem zu, wenn der Betrunkene zu Schaden kommt, d.h., sich verletzt, mit seinem Pkw verunglückt oder zum Beispiel ertrinkt.

Stellen Sie fest, dass ein Gast betrunken ist, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Informieren Sie Ihren Vorgesetzten.
2. Tragen Sie Sorge dafür, dass ein Vorgesetzter oder Kollege als Zeuge der Situation hinzukommt.
3. Teilen Sie dem Gast höflich mit, dass Ihm kein Alkohol mehr ausgeschenkt wird.
4. Räumen Sie gefährliches und/oder zerbrechliches aus unmittelbarer Nähe des Gastes weg.
5. Fertigen Sie dem Gast die Rechnung, kassieren diesen ab und bitten diesen das Outlet zu verlassen.
6. Sofern notwendig, versuchen Sie beruhigend auf den Gast einzuwirken – jedoch ohne sich hierbei selbst in Gefahr zu bringen. Verwickeln Sie den Betrunkenen in ein Gespräch und stellen Sie fest, ob es sich um einen Hausgast oder einen externen Gast handelt.

Bei einem Hausgast:

7. Bieten Sie dem Gast an, ihn mit einem oder zwei weiteren Kollegen auf sein Zimmer/sein Appartement zu bringen.

8. Auf dem Zimmer / dem Appartement sollten Sie vor allem das Fenster ankippen sowie die Beleuchtung im Badezimmer einschalten (falls der Gast ins Bad muss und den Schalter für die Beleuchtung in dem Fall nicht findet).
9. Fragen Sie den Gast, ob er einen Arzt benötigt. Wenn er dies bejaht, rufen Sie einen.
10. Sollte der Betrunkene nicht ansprechbar sein, holen Sie automatisch einen Arzt.

Bei einem externen Gast:

6. Sollten Sie Namen und Anschrift des Gastes nicht kennen, versuchen Sie diese Informationen in Erfahrung zu bringen. (Offene Rechnung, Telefonnummer von Bekannten)
7. Stellen Sie fest, ob der Gast mit einem Pkw oder sonstigen Fahrzeugen angereist ist. Ist dies der Fall, stellen Sie fest, wo dieser geparkt ist.
8. Sollte der Autoschlüssel auf dem Tisch liegen, bitten Sie den Gast den Schlüssel an Sie auszuhändigen. Dies erfolgt ausschließlich verbal / mündlich und in einer sehr höflichen Form.
9. Bieten Sie dem Gast an, ihm ein Taxi zu rufen.
10. Stellen Sie sicher, dass der Gast nicht mit seinem Pkw fährt. Hierbei darf keinerlei körperliche Gewalt angewendet werden. Sollte Ihnen dies nicht gelingen, rufen Sie umgehend die Polizei. Erklären Sie dem Beamten am Telefon, dass Sie einem betrunkenen Gast auf Grund seines Alkoholpegels keinen Alkohol mehr ausschenken wollten und dieser nun mit seinem Pkw wegfahren will / weggefahren ist. In diesem Fall ist Schnelligkeit gefragt, damit Sie der Polizei Auskunft über Fahrtrichtung und Pkw geben können.