

## Arbeiten während Corona



„Wie hat sich euer Arbeitsalltag in der Gastronomie verändert?“, fragte der Anbieter der digitalen Managementlösung resmio Servicekräfte. Fünf Statements von Mitarbeitern über den Lockdown und Neustart.

Für die knapp 430.000 Beschäftigten im deutschen Gastronomieservice bedeutete die Corona-Pandemie vorerst das abrupte Ende ihrer Arbeit – für die Betreibenden und deren Teams eine kritische Situation. Mehr als acht Wochen sollten den Servicekräften ihre wichtigsten Partner fehlen: die Gäste. Seit den Wiedereröffnungen sind nun mehrere Monate vergangen. Zeit nachzufragen, wie sich die Arbeit am Gast geändert hat.

Gäste verstehen die Situation

„Ich bin stolz, ein Teil der Peter Pane Familie zu sein, denn wie wir in der Krise zusammengehalten haben und dies natürlich auch weiterhin tun, habe ich bei früheren Arbeitgeberern nie erlebt. Dazu gehört auch Bring-Service – Peter bringt’s –, der quasi über Nacht an den Start gegangen ist und seither prima angenommen wird. Natürlich freue ich mich aber auch, dass ich im Restaurant wieder direkt am Gast arbeiten darf. Das hat mir einfach wahnsinnig gefehlt! Es sind auch einige Aufgaben hinzugekommen: so zum Beispiel das kontinuierliche Desinfizieren der Menü-Karten und Tische sowie die Aufnahme der Kontaktdaten unserer Gäste beim Eintreffen im Restaurant. Unsere Gäste haben großes Verständnis für die aktuelle Situation und fühlen sich durch die akribische Einhaltung der vorgegebene Hygienemaßnahmen sehr gut aufgehoben.“ Lena, Peter Pane in Potsdam  
Neueröffnung während Krise

„Noch bevor das Virus Gastronomie und Gesellschaft so extrem verändern sollte, plante

mein jetziger Arbeitgeber die Eröffnung seines neuen Restaurants. Und auch, wenn sich der Tag der Tage um wenige Wochen nach hinten verschob und wir mit geringer Verzögerung Mitte Juni eröffneten, lief das Geschäft sehr gut an. Die Gäste sind auch in diesen Zeiten froh, kulinarisch Neues zu entdecken und auszuprobieren ? dass das auch ein unternehmerisches Wagnis war, ist dabei nicht mal mehr Thema.? Malte, Bocca in Dortmund

Weniger Kontakt bringt weniger Tipp

?Als Barkeeper habe ich sicherlich noch einen ganz anderen Blick auf das veränderte Verhalten der Menschen als meine Kollegen in den Restaurants. Zum großen Teil freue ich mich natürlich, wieder zu arbeiten und den Austausch mit unseren Besuchern zu haben. Wenn der Alkohol fließt, haben wir aber auch die Erfahrung gemacht, auf Unverständnis zu stoßen, wenn wir auf die Einhaltung der bekannten Regeln hingewiesen und diese durchgesetzt haben. Ich habe auch teilweise das Gefühl, dass der eingeschränkte Kontakt zu den Gästen manchmal als unpersönlicher Service empfunden wird, was sich dann wiederum auf das Trinkgeld auswirkt. Im Großen und Ganzen bin ich, meine Kollegen und auch unsere Gäste allerdings immer noch glücklicher als zu Zeiten des Shutdowns.? Sebastian, Gelbes Haus in Nürnberg

Spaß bleibt auf der Strecke

?Es sind die Kleinigkeiten, die vor Corona die Energie ins Restaurant, in den Arbeitsalltag und auch unter die Gäste brachten, die jetzt nur eingeschränkt möglich sind. Oftmals habe ich mich mit an den Tisch gesetzt, wenn eine größere Gruppe wieder getrennt zahlen wollte und ihnen noch einen Schnaps oder Espresso angeboten. Oder ich habe die neueste Pizzakreation der Bäcker im Laden verteilt und die Gäste so dafür begeistern können. Und doch bin ich die gleiche Kellnerin geblieben ? sympathisch, offen und zuvorkommend, immer mit einem Lächeln im Gesicht. Denn das sieht man auch unter der Maske.? Carmen, Naples by Matteo in Fürth

Noch nichts wie zuvor

?Die Erleichterung war groß, als das Team wusste, wann wir wieder eröffnen können und wie die kommenden Wochen aussehen würden. Die vorsichtige Erwartung, dass sich nach Wiedereröffnung alles wieder schnell normalisiert, konnte aber nur teils erfüllt werden. Da wir neben dem Restaurant auch viele Gäste durch unseren Pensionsbetrieb und den Tourismus am Elberadweg begrüßen können, bleibt die Auslastung insgesamt auf niedrigem Niveau. Und dennoch: Der Austausch mit Gästen und Kollegen, ob mit oder ohne Maske, war auch schon vor Corona das, was ich an meinem Job liebe ? nun sind es eben weniger, aber dafür längere Gespräche.? Sabine, Schmidts in Rogätz