

Uprzejmość = większy obrót = więcej napiwków

Freundlichkeit = mehr Umsatz = mehr Trinkgeld

powitanie klienta (Begrüßung des Kunden)

Guten Morgen (dzień dobry w godzinach porannych)

Einen schönen guten Morgen

(dzień dobry w godzinach porannych jeszcze bardziej uprzejmie)

Guten Abend (dobry wieczór – w godzinach wieczornych)

Guten Tag (dzień dobry)

Einen schönen guten Tag (dzień dobry jeszcze bardziej uprzejmie)

Hallo (hallo)

typowe frazesy (Typische Floskeln)

Hatten Sie einen schönen Tag? (czy miał Pan(i) miły dzień?)

Ein schöner Tag heute. (ładny dzień dzisiaj)

Ein schönes Wetter heute. (ładna pogoda dzisiaj)

Was kann ich für Sie tun? (Co mogę dla Pana(i) zrobić?)

Was wünschen Sie bitte? (Co sobie Pan(i) życzy?)

Wie geht es Ihnen? (Jak się Pan(i) czuje?)

Schön dass Sie da sind.

(Miło, że Pan(i) jest/przyszedł) do stałych klientów

Schön Sie zu sehen.

(Miło Pana(i)ą widzieć) do stałych klientów

komunikowanie się z klientem (Kommunikation mit dem Kunden)

Bitte (proszę) **Bitte sehr** (proszę bardzo)

Gerne (chętnie)

Sehr gerne (bardzo chętnie)

es tut mir Leid (bardzo mi przykro)

Bitte entschuldigen Sie (przepraszam)

Ich kann Ihnen das empfehlen.

(Mogę Panu(i) to polecić / pokazać produkt)

Das ist sehr gut. (Produkt zeigen)

(To jest bardzo dobre / pokazać produkt)

Das ist eine gute Wahl.

(To jest bardzo dobry wybór / jeśli klient trzyma/wybrał produkt)

Zahlung in Euro? (Płatność w Euro?)

Zahlung mit Karte? (Płatność kartą?)

Zahlung in Bar? (Płatność gotówką?)

Pozegnanie (Verabschiedung)

Auf Wiedersehen (do widzenia)

Tschüss (polskie cześć zamiennie do do widzenia)

Bis zum nächsten Mal (do następnego razu)

(Ich wünsche Ihnen.../ Ich wünsche dir...)

Życzę Panu(i) ... / życzę Ci ... (przy stałym kliencie)

Einen schönen Tag (miłego dnia)

Einen schönen Abend (miłego wieczoru)

Ein schönes Wochenende (miłego weekendu)

Einen schönen Sonntag (miłej niedzieli)

w żadnym wypadku (NoGo)

Was wollen Sie? (Co Pan(i) chce?)

Was kann ich für Sie tun / Was wünschen Sie bitte)

(prawidłowo: Co mogę dla Pana(i) zrobić lub Co Pan(i) sobie życzy?)

Haben wir nicht! (nie ma lub nie mam)

(Das haben wir leider nicht / Das ist leider ausverkauft)

(prawidłowo: niestety nie mamy tego lub niestety to jest wysprzedane)

Mowa ciała w kontakcie z klientem

Körpersprache gegenüber Kunden



dłonie otwarte, postawa wyprostowana, otwarta i uśmiechnięta
(Hände offen, aufrecht stehen, lächeln)



ramiona nieskrzyżowane
(Keine verschränkten Arme)



nie siedzimy
(nicht sitzen)



nie trzymamy rąk w kieszeniach
(Hände nicht in den Hosentaschen)



nie używamy telefonu
(keine Handynutzung)



nie każemy / dajemy klientom czekać
(Kunden nicht warten lassen)