



SPIELTAGSANGEBOT F&B

Datum: 21.12.2024
Begegnung: Werder Bremen vs. Union Berlin
Servicebereich: NORD | Matthäi Skyounge (7) | Ebene 05
Link Menu: <https://www.supremehospitality.com/menu-bremen/masters-weser-matthaei-skyounge/>
 Neben der Information zu servierten & inkludierten Speisen und Getränken, ist hier auch die Allergenzeichnung zu finden.
 Die Information zu den Allergenen ist zusätzlich in ausgedruckter Version an jedem Buffet / Loge zu finden; bitte checkt die Liste vor eurem Einsatz.

KATEGORIE	SPEISENANGEBOT	PRÄSENTATION	BEMERKUNG	SERVICEZEIT
Brot & Butter	Brotauswahl & Butter	SB am Buffet	vegetarisch	durchgehend
Vorspeisen Starter	Garnelle Kürbisi Curry	Grab & Go vom Buffet	k.A.	2 Std. vor Anpfiff
	Kalbstafelspitz Zartweizen Cashewkerne Thymian-Öl		k.A.	
	Herbstlicher Zupsalat Gurke Radieschenspross Granat		vegan	
Hauptspeisen	Seelachs Winterlauch Pötting Vadouvanke Karotte Pumpernickel	Plating am Buffet	k.A.	
	Sauerbraten mariniertes Rotkraut		k.A.	
	Penne Geschmorte Paprikal Kapern Petersilien-Rucola		vegan	
Halbzeit Snack	Original Stadionwurst Curry	Plating am Buffet	Schwein	Halbzeitpause
	Grünkern Eintopf		vegan	
Dessert	Cappuccino Mousse Kaffee Erdel Aprikose	Grab & Go vom Buffet	vegetarisch	Halbzeitpause
	Grießcreme Biscoff-Crumble		vegetarisch	
After Match Snack	Waffel Puderzucker	Live vom Buffet	vegetarisch	durchgehend
	Original Stadionwurst Curry		Schwein	
	Käseplatte Schönegrunder Bergkäse Castello Blue Oranienburger Kartoffelwaffel Pulled Brisket Senf Mayonnaise Wildkräuter		vegetarisch	
Specials	Bruno Gelato, Eisbecher	SB Tiefkühltruhe in Skyounge	vegetarisch	durchgehend

KATEGORIE	GETRÄNKEANGEBOT	PRÄSENTATION	BEMERKUNG	SERVICEZEIT	
Alkoholfreie Getränke	Vilsa Gourmet Vilsa Naturelle	Bar & serviert Wasser auf dem Tisch eingestellt	inklusive	durchgehend	
	Vilsa Apfelsaftschote		inklusive		
	Coca Cola Coca Cola Zero Fanta Sprite		inklusive		
	Monster Energy verschiedene Sorten		inklusive		
	BAD Bitter Lemon Tonic Water Ginger Ale		inklusive		
Bier	Becks (gezapft)	Bar & serviert	inklusive		
	Beck's Blue alkoholfrei		inklusive		
	Beck's Unfiltered		inklusive		
	Alster		inklusive		
	Franziskaner Hefeweizen Franziskaner Hefeweizen alkoholfrei Corona Extra		inklusive		
(Schaum) Wein	Geldermann Sekt	Bar & serviert	inklusive	durchgehend	
	Weinschote		inklusive		
	Weißwein Dr. Werheim Weißburgunder		inklusive		
	Weißwein Von Winning, Sauvignon Blanc II		inklusive		
	Roséwein Terrasse du Molinas Rosé Pastel		inklusive		
	Rotwein Simonsig, Cabernet Sauvignon Shiraz		inklusive		
Heißgetränke	Lloyd Café Crema	(Kaffee)Bar	inklusive		
	Lloyd Espresso	(Kaffee)Bar	inklusive		
	Lloyd Capuccino	(Kaffee)Bar	inklusive		
	Lloyd Latte Macchiato	(Kaffee)Bar	inklusive		
	Bitte Tee nicht in den Lloyd Becher rausgeben, wir haben die grünen Tassen dafür				
	Teeauswahl verschiedene Sorten Norddeutsches Teel (Kaffee)Bar		inklusive		
	Glühwein		inklusive		
Special	Werderschluck Waldmeister Likör	Bar & serviert	inklusive		
	Jägermeister	Bar & serviert	inklusive		
Spirituosen	Rum: Piet Rum Cola 3 Jahre, 40% Vol.	Bar & serviert	inklusive		
	Gin: Knut Hansen Gin Tonic 0,0% Vol. (Alkoholfrei)				
	Gin: Knut Hansen Gin Tonic 42% Vol.				
	Vodka: Three Sixty Vodka Lemon 37% Vol.				
	Whisky: Jack Daniels Cola 40% Vol.				

TIMING	WAS	BEMERKUNG
13:15 Uhr	Stand by aller Bereiche	Getränkespazier für Empfang der Gäste (Sekt & Bier)
13:30 Uhr	Öffnung Hospitality Bereiche	F&B Angebot siehe oben
	Herzliche Begrüßung der Gäste inkl. Konzeptklärung	Plating Konzept mit verschiedenen Stationen
ab 14:45 Uhr	Aufnahme von Getränkebestellungen für die Halbzeit / 2. Halbzeit	Getränke sind auf den Gästetischen platziert in der Halbzeitpause
ab 15:10 Uhr	Aktive Ausgabe von Getränken im Becher	Kein Glas auf der Tribüne erlaubt
ab 15:30 Uhr	Kick Off 1. Halbzeit	Aufräumen und Vorbereitung Halbzeitpause
ab 16:15 Uhr	Halbzeitpause	F&B Angebot siehe oben inkl. vorgeschenkte Getränke
ab 16:15 Uhr	Getränketablets mit Bechern für 2. Halbzeit	Kein Glas auf der Tribüne erlaubt
ab 16:30 Uhr	Kick Off 2. Halbzeit	Aufräumen und Vorbereitung After Match Snack
ab 17:15 Uhr	Abpfiff	F&B Angebot siehe oben inkl. vorgeschenkte Getränke
ab 19:05 Uhr	Servicestopp letzte Runde	Nach Abstimmung mit Serviceleitung (erscheint auf Bildschirm)
ab 19:10 Uhr	Auschankestopp	es werden keine Getränke rausgegeben (STOP)
ab 19:25 Uhr	Finale Schließung der Hospitality Bereiche durch Security	Herzliche Verabschiedung der Gäste

SONSTIGE INFORMATIONEN | DO'S & DONT'S

Nach dem Check In bitte in der definierten und ordentlichen Uniform (Grooming Standards bitte einhalten) umgehend in den zugewiesenen Bereich gehen.
 Sämtliches Equipment, Speisen und Getränke dürfen auch bei Anbruch nach der Veranstaltung nicht mitgenommen werden, hierbei handelt es sich um Diebstahl.
 Das Weser Stadion ist generell ein Nichtraucherstadion, es gibt keine Raucherbereiche. Rauchen ist daher innerhalb der Einsatzzeiten nicht möglich.
 Während der Einsatzzeiten und auf dem Gelände des Weser Stadions herrscht für alle Mitarbeiter absolutes Alkoholverbot.
 Der gesamte Hospitality Bereich bei Werder Bremen ist cashless; es ist nur Kartenzahlung möglich.
 Vor dem Toilettengang oder der Pause bitte beim Serviceleiterin und einem Kollegen / einer Kollegin, der/die den Bereich übernehmen kann, abmelden.
 Für Personalgetränke und Personalessen wird in den Bereichen gesorgt; individuelle Vereinbarungen (u.a. Buffet) sind nach Freigabe durch Serviceleitung möglich.
 Nach dem Check Out / Arbeitschluss bitte umgehend zum Check Out und zur Uniformrückgabe gehen; wir bitten darum, nicht im Stadion "Umherzuströmen".
 Wir bitten um pro-aktives Arbeiten und aktive Kommunikation mit der Serviceleitung und den Kollegen & Kolleginnen bei möglichen Herausforderungen.
 Sauberkeit und Ordnung, sowohl an den Bars & Buffets, als auch in den Rückbereichen sind absolut wichtig, um eine reibungslose Operation zu garantieren.
 Wir bitten freundlich darum, Gruppenbildung in den Hospitality Bereichen zu vermeiden und eine offene Körperhaltung einzunehmen (keine verschränkten Arme).
 Ein Lächeln macht den Unterschied - auch wenn es möglicherweise (noch) nicht in allen Bereichen rund läuft, hilft oft eine freundliche & ruhige Ausstrahlung ggü dem Gast.
 Die Einhaltung aller Hygienerichtlinien sind als obligatorisch zu betrachten; insbesondere nach dem Toilettengang.
 Die Nutzung des Handys ist bitte auf ein (berufliches) Minimum zu reduzieren und nicht sichtbar vor dem Gast einzusetzen.
 Über allem steht: die Zufriedenheit des Gastes und des Teams, Spaß und ehrliche Freundlichkeit! **VIelen DANK - WIR FREUEN UNS, DASS IHR AN BORD SEID!**
 Gebt uns nach dem Event gerne ein Feedback - Kritik und lobende Worte eurer Gäste, Kollegen und von euch selbst!

HOSPITALITY = GASTFREUNDSCHAFT

Körpersprache
Aufrechte & offene Körperhaltung Haltung, sympathische & freundliche Ausstrahlung, Augenkontakt, 360° Blick
„und vor allem: "EUER LÄCHELN MACHT DEN UNTERSCHIED"
Begrüßung
Be First: Wir grüßen zuerst & lächeln dabei. Möglicherweise begrüßen wir die Gäste passend zur Spieltagsbegegnung "Moin, Servus, ..."
„Herzlich willkommen im Bremer Weser Stadion!" Oder „Willkommen zum Spiel Werder Bremen gegen Bayern München!")
Persönlich vorstellen:z.B. „Guten Tag, schön, dass Sie hier seid, ich bin <i>Marina</i> . Sie können mich jederzeit ansprechen.“
„Schönen guten Abend! Herzlich Willkommen beim heutigen Bundesligaspieltag, heute liegt ein spannendes Spiel vor uns..“
„Herzlich Willkommen, schön, dass Sie wieder bei uns zu Gast sind! Wem drücken Sie heute die Daumen?"
Konzeptklärung Buffet & Plating Style "Next Level Hospitality"
Unsere Gäste dürfen im Wester Stadion ein neues Konzept erwarten und erleben. Um die Gäste nachhaltig für unser Konzept und unser kulinarisches Angebot zu begeistern, ist es wichtig, dass dieses von euch als Gastgeber:innen verstanden, erklärt und gelebt wird. Bitte empfangt eure Gäste wie Gäste bei euch zu Hause und gebt Ihnen am Tisch einen groben Überblick, was Sie am heutigen Spieltag im Hospitality Bereich erwarten dürfen.
Buffet & Plating Style
"Unser Küchenteam bereitet an den verschiedenen Stationen die Gerichte live für Sie zu und richtet diese für Sie ähnlich wie in einem Restaurant auf einem Teller an. Dadurch ist es nicht zwingend notwendig, dass Sie sich nur an einer Position am Buffet anstellen; die Buffets können an allen Ausgabepositionen von Ihnen angesteuert und der fertige Teller direkt entgegen genommen werden. Hierdurch wollen wir u.a. gezielt mögliche Schlangenbildung an den Buffets reduzieren, aber Sie vor allem einladen, unser kulinarisches Gesamtangebot zu entdecken und möglichst vieles zu probieren."
Während der Servicezeiten
Die Gäste wollen begelstert werden.
"Das sieht gut aus, scheint als wäre das Essen gut angekommen"/"Ich mache mal Platz für die zweite Runde"
z.B. Ansprache auf ein Produkt oder die Situation (z.B. „Das Fleisch/Die Flasche, die Ihnen grad ins Auge sticht, ist...")
"Das Essen wird gerade frisch zubereitet, wollen Sie in der Zwischenzeit ein Glas Sekt oder ein frisch Gezapftes?"
Sehr gerne/natürlich/selbstverständlich/machen wir
Motto: Hin zu Begeisterung und energetischem Austausch
Smalltalk, Komplimente, Bestätigung / Beratung bei der der Produktwahl, Hinweis auf mgl. Add Ons (Longdrinks zum Kauf an der Bar)
Motto: Gemeinsamkeiten suchen & neugierig sein.
Emotionaler Verkauf
Gebt dem Gast ein positives Feedback bei Bestellungen. Zum Beispiel: „Gute Wahl!“, „Super, sehr gerne. Das ist auch mein Lieblingsgetränk.“ Wenn jemand etwas außergewöhnliches probiert: „Natürlich, sehr gerne. Die Kombination ist ja spannend, das sollte ich auch einmal probieren.“
Motto: Eine Service-Experience schaffen statt Produkte nur an die Gäste zu verteilen
Wenn wir Produkte überreichen, halten wir kurz Augenkontakt, lächeln und sprechen das Produkt laut aus: (1): „Hier Ihr Becks/Ihr Weißburgunder - zum Wohlsein.“ (2): „Cheers/zum Wohl/viel Spaß/Genießen Sie es/guten Appetit“ ...
Motto: Satte Menschen hungrig auf das Hospitality Erlebnis machen.
Motto: Empathie zeigen und Lösungen finden.
Verabschiedung
Der letzte Eindruck zählt besonders - stay positive!
„Schön, dass Sie dabei waren. Das war heute ein toller Fußball-Tag“, „Danke fürs Dabeisein, die Stimmung war ja top bei Ihnen!“, „Gute Heimfahrt und vielleicht bis zum nächsten Spiel!“
1. Connecting mit Fans. Z.B.: „Heute war ja eine tolle Atmosphäre in der Hospitality, ich freue mich schon aufs nächste Spiel!“
Wer sind wir?