



SPIELTAGSANGEBOT F&B

Datum:	21.12.2024
Begegnung:	Werder Bremen vs. Union Berlin
Servicebereich:	NORD Skybox 6 Ebene 05 25 PAX
Link Menu:	www.supremehospitality.com/menucards-bremen/masters-weser-skybox-6
	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	Tisch Set Up	vegetarisch	durchgehend
Vorspeisen Starter	Winterlachs gebeizt Orangen Fenchel Salat	Family Style Buffet	k.A.	2 Std. vor Anpfiff
	Rapunzelsalat Walnussdressing Rote & gelbe Beete		vegan	
Hauptspeisen	Original Stadionwurst Curry	SB Buffet in der Skybox	Schwein	
	Confierte Entel Knödel Rotkohl		k.A.	
	Pasta Tomatensauce Sternanis Basilikum		vegan	

Zwei Hauptspeisen aus dem o.g. Angebot werden durch den Kunden vorab ausgewählt.
Falls der Kunde sich nicht fristgerecht zurückgemeldet hat, werden die gelb markierten Hauptspeisen eingesetzt.
Auf dem digitalen Menu finden sich aktuell alle 4 Hauptspeisen wieder; das Konzept ist den Gästen bei Bedarf zu erklären.

Dessert	Kalter Hundl Eierlikör Creme	SB Buffet in der Skybox	vegetarisch	Halbzeitpause
---------	------------------------------	-------------------------	-------------	---------------

KATEGORIE	GETRÄNKEANGEBOT	PRÄSENTATION	BEMERKUNG	SERVICEZEIT
Alkoholfreie Getränke	Vilsa Gourmet Vilsa Naturelle (auf dem Tisch eingestellt)	Kühlschrank Skybox mgl. Nachschub von Turm 3, Theke 3, Ebene 3	inklusive	durchgehend
	Vilsa Apfelsaftschorle		inklusive	
	Coca Cola Coca Cola Zero Fanta Sprite		inklusive	
	Monster Energy verschiedene Sorten		inklusive	
	BAD Bitter Lemon Tonic Water Ginger Ale		inklusive	
Bier	Becks	Kühlschrank Skybox mgl. Nachschub von Turm 3, Theke 3, Ebene 3	inklusive	durchgehend
	Beck's Blue alkoholfrei Beck's Unfiltered		inklusive	
	Alster		inklusive	
	Franziskaner Hefeweizen Franziskaner Hefeweizen alkoholfrei		inklusive	
	Corona Extra		inklusive	
(Schaum) Wein	Geldermann Sekt	Kühlschrank Skybox mgl. Nachschub von Turm 3, Theke 3, Ebene 3	inklusive	durchgehend
	Weinschorle		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	Rotwein Terrasse du Molinas Rouge du Soir	Turm 3, Theke 3, Ebene 3	inklusive	
	Lloyd Café Crema		inklusive	
	Lloyd Espresso		inklusive	
	Lloyd Capuccino		inklusive	
	Lloyd Latte Macchiato		inklusive	
	Bitte Tee nicht in den Lloyd Becher rausgeben, wir haben die grünen Tassen dafür			
Special	Teeauswahl verschiedene Sorten Norddeutsches Teekontor	Turm 3, Theke 3, Ebene 3	inklusive	
	Werderschluck Waldmeister Likör	Kühlschrank Skybox	inklusive	
	Jägermeister	mgl. Nachschub von	inklusive	
Spirituosen	Rum: Piet Rum Cola 3 Jahre, 40% Vol.	Bar & serviert	inklusive	
	Gin: Knut Hansen Gin Tonic 42% Vol.			
	Vodka: Three Sixty Vodka Lemon 37% Vol.			

TIMING	WAS	BEMERKUNG
13:15 Uhr	Stand by aller Bereiche	Welcome Getränke (Geldermann) Stand by in der Loge
13:25 Uhr	Logenkraft erwartet die Gäste VOR der Loge	Persönliche Begrüßung & Vorstellung
13:30 Uhr	Öffnung Hospitality Bereiche	F&B Angebot siehe oben
	Herzliche Begrüßung der Gäste inkl. Konzeptklärung	Hauptspeisen nach Vorbestellung, Buffets außen nach Bed
ab 14.45 Uhr	Aufnahme von Getränkebestellungen für die Halbzeit / am Tisch	Getränke sind auf den Gästetischen platziert in der Halbzeit
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	Getränketabletts 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 Bildsc
ab 19:10 Uhr	Ausschankstopp	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 / Arbeitsschluss bitte umgehend zum Check Out und zur Uniformrückgabe gehen; wir bitten darum, nicht im Stadion "Umherzustreifen".
- 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!“