



SPIELTAGSANGEBOT F&B

Datum: 21.12.2024
Begegnung: Werder Bremen vs. Union Berlin
Servicebereich: OST | Loge 80, Ebene 03 | 35 PAX
Link Menu: <https://www.supremehospitality.com/menu-bremen/masters-weser>
 Neben der Information zu den 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 |
| | Jausenplatte Butter Rilletes Brot | | k.A. | |
| | Rapunzelsalat Walnussdressing Rote& gelbe Beete | | vegan | |
| Hauptspeisen | Kabeljau Beluga Linsen Kartoffeln Beurre blanc | SB Buffet in der Loge | k.A. | |
| | Confierte Ente Knödel Rotkohl | | k.A. | |
| | Pasta Tomatensauce Sternanis Basilikum | | vegan | |

Jetzt Neu: Zwei Hauptspeisen aus dem o.g. Angebot werden durch den Kunden vorab ausgewählt.
 Falls Loge 80 sich nicht fristgerecht zurückmeldet, werden die gelb markierten Hauptspeisen eingesetzt.

| | | | | |
|--------------------------|--|-----------------------|-------------|---------------|
| Halbzeit Snack | Original Stadionwurst Curry | SB Buffet in der Loge | Schwein | Halbzeitpause |
| | Stadionwurst Curry Brot | | vegan | |
| | Grünkohl Pinkel | | vegan | |
| Dessert | Bratapfel Tiramisu Spekulatius Mandel Zimt | Grab & Go vom Buffet | vegetarisch | Halbzeitpause |
| | Kalter Hund Eierlikör Creme | | vegetarisch | |
| | Waffel Puderzucker | | vegetarisch | |
| After Match Snack | Original Stadionwurst Curry | SB Buffet in der Loge | Schwein | Nach Abpfiff |
| | Käseplatte Feigensenf Trauben Walnuss Pumpnickel | | vegetarisch | |
| | Kartoffelwaffel Berliner Boulette Kraut Senf Mayo | | k.A. | |

| KATEGORIE | GETRÄNKEANGEBOT | PRÄSENTATION | BEMERKUNG | SERVICEZEIT |
|--|---|-----------------------|-------------------|-------------|
| Alkoholfreie Getränke | Vilsa Gourmet Vilsa Naturelle (auf dem Tisch eingestellt) | serviert, Kühltisch | inklusive | durchgehend |
| | Vilsa Apfelsaftschorle | Loge, eigenständig | inklusive | |
| | Coca Cola Coca Cola Zero Fanta Sprite | für Nachschub sorgen | inklusive | |
| | Monster Energy verschiedene Sorten | Bar | inklusive | |
| | BAD Bitter Lemon Tonic Water Ginger Ale | Bar | inklusive | |
| Bier | Becks | Loge | inklusive | |
| | Beck's Blue alkoholfrei Beck's Unfiltered | Bar | inklusive | |
| | Alster | Loge | inklusive | |
| | Franziskaner Hefeweizen Franziskaner Hefeweizen alkoholfrei | Loge | inklusive | |
| | Corona Extra | Loge | inklusive | |
| (Schaum) Wein | Geldermann Sekt | Loge | inklusive | |
| | Weinschorle | Bar | inklusive | |
| | Weißwein Dr. Werheim Weißburgunder | Loge | inklusive | |
| | Weißwein Von Winning, Sauvignon Blanc II | Bar | inklusive | |
| | Roséwein Terrasse du Molinas Rosé Pastel | Bar | inklusive | |
| | Rotwein Simonsig, Cabernet Sauvignon Shiraz | Loge | inklusive | |
| Heißgetränke Nur auf Bestellung | Rotwein Terrasse du Molinas Rouge du Soir | Bar | inklusive | |
| | Lloyd Café Crema | (Kaffee)Bar | inklusive | |
| | Lloyd Espresso | (Kaffee)Bar | inklusive | |
| | Lloyd Capuccino | (Kaffee)Bar | inklusive | |
| | Bitte Tee nicht in den Lloyd Becher rausgeben, wir haben die grünen Tassen dafür | | | |
| Special | Lloyd Latte Macchiato | (Kaffee)Bar | inklusive | |
| | Teeauswahl verschiedene Sorten Norddeutsches Teekontor | (Kaffee)Bar | inklusive | |
| | Werderschluck Waldmeister Likör | Bar | inklusive | |
| Spirituosen | Jägermeister | | € 3,50 Verkauf | |
| | Rum: Piet Rum Cola 3 Jahre, 40% Vol. | Bar, Selbstzahler | € 9,50 Verkauf | |
| | Gin: Knut Hansen Gin Tonic 42% Vol. | nur mit Karte möglich | € 11,00 Verkauf | |
| | Vodka: Three Sixty Vodka Lemon 37% Vol. | | € 9,50 Verkauf | |

| 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 |
| ab 14:45 Uhr | Herzliche Begrüßung der Gäste inkl. Konzeptklärung | Hauptspeisen nach Vorbestellung, Buffets außen nach Bedarf |
| ab 14:45 Uhr | Aufnahme von Getränkebestellungen für die Halbzeit / am Tisch | 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 | 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 Bildschirm) |
| 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 zugeordneten 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 Serviceleiter:in 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 Hygienereichtlinien 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?" |
| Konzepterklärung 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!“ |