



SPIELTAGSANGEBOT F&B

Datum: 21.12.2024
Begegnung: Werder Bremen vs. VfB Stuttgart
Servicebereich: WEST | Business Class West, Restaurant 1 + 2, Ebene 03
<https://www.supremehospitality.com/menu-bremen/masters-weser-supreme>
Link Menu: Neben der Information zu servierten & inkludierten Speisen und Getränken, ist hier auch die Allergenkezeichnung 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	SPEISEANGEBOT	PRÄSENTATION	BEMERKUN	SERVICEZEIT
Brot & Butter	Brotauswahl & Butter Brot in der "Pastaschale" Butterbonbon auf dem Brotteller und nachgelegt bei Bedarf	Tisch Set Up	vegetarisch	2 Std. vor Anpfiff
Vorspeisen Starter Am Buffet zur Abholung Service zubereitet.	Winterlachs gebeizt Orangen Fenchel Salat Jauseplatte Butter Rilletes Brot Rapunzelsalat Walnussdressing Rote& gelbe Beete	à la Carte nach Auswahl des Gastes am Tisch serviert	k.A. k.A. vegan	2 Std. vor Anpfiff
Hauptspeisen (4) In Küche abzurufen.	Kabeljau Beluga Linsen Kartoffeln Beurre blanc Confierte Ente Knödel Rotkohl Pastal Tomatensauce Sternanis Basilikum	à la Carte nach Auswahl des Gastes am Tisch serviert	k.A. k.A. vegan	
Bitte beachtet, dass auf dem Bestellblock aktuell nur 3 Hauptspeisen aufgeführt sind; 1- Fisch, 2 - Fleisch 3 - Pasta oder Vegan (aufschreiben bitte).				
Dessert Waffel am Buffet zur SB. Dessert zur Abholung durch Service am Buffet oder aus dem Kühlhaus; nach KO 1. Halbzeit am Buffet zur SB und Service am Tisch	Bratapfel Tiramisu Spekulatius Mandel Zimt Kalter Hund Eierlikör Creme	à la Carte nach Auswahl des Gastes am Tisch serviert	vegetarisch vegetarisch	ab 1 Std. vor Anpfiff Halbzeit + nach dem Spiel
Halbzeit Snack In Küche abzurufen.	Waffel Puderzucker Original Stadionwurst Curry Stadionwurst Curry Brot Grünkohl Pinkel	auf Anfrage serviert à la Carte / tbd Flying in der Halbzeitpause	vegetarisch Schwein vegan	durchgehend Halbzeitpause
After Match Snack	Original Stadionwurst Curry Käseplatte Feigensenf Trauben Walnuss Pumpernickel Kartoffelwaffel Berliner Boulette Kraut Senf Mayo	à la Carte nach Auswahl des Gastes am Tisch serviert	Schwein vegetarisch k.A.	Nach Abpfiff
Special	Bruno Gelato, Eisbecher	SB Tiefkühltruhe	vegetarisch	durchgehend

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

TIMING	WAS	BEMERKUNG
13:15 Uhr	Stand by aller Bereiche	Getränkespalier für Empfang der Gäste (Bier und Sekt)
13:25 Uhr	Öffnung Hospitality Bereiche	F&B Angebot siehe oben
13:30 Uhr	Herzliche Begrüßung der Gäste inkl. Konzepterklärung Aktive Ausgabe von Getränken im Becher	à la Carte Service, Dessert in der Halbzeit, Waffel schon vorab Kein Glas auf der Tribüne erlaubt
ab 14:45 Uhr	Aufnahme von Getränkebestellungen für die Halbzeit / am Tisch sowie Halftime Snack Bestellung (Currywurst oder vegan)	Getränkebereitstellung und Food vom Tablett / am Tisch analog Vorbereitung in Halbzeitpause
ab 15:10 Uhr	3 Gang Menu sollte durchserviert sein	Vorspeise, HG und Dessert Dessert auch zur Halbzeit
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 & Currywurst
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	Servicestop 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 zugewiesenen Bereich gehen.
 Sämtliches Equipment, Speisen und Getränke dürfen nach dem 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 Personalesen 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 Hygieneregeln 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!“