



MINDESTSTANDARDS · CHECKLISTE GO'S FIVE STAR KNIGGE 1.0 · Seite 1/2

BETRIEB					
VERANTWORTLICH					
TEIL I	Trifft zu = ok	Trifft nicht zu = nicht o.k.	Verantwortliche*r für nicht o.k. Zustand	falls Nachbesserungen erforderlich erstmalig o.k. am:	Wieder- holungsscheck jeweils am:
KUNDENEMPfangSZONE(N)					
Sitzgelegenheiten für Besucher vorhanden					
Getränkeangebot für Besucher vorhanden					
Getränke werden in Glas/Porzellan servieren					
Gäste W-Lan-Zugang (Aufsteller mit Infos)					
farblich abgestimmte Gestaltung der Kundenzone					
Ersatzlesebrillen					
1 aktuelle Zeitschrift (max. 4 Wochen alt) oder Tageszeitung liegt aus					
Garderobe (Wandhaken ausreichend)					
Abfallkorb in Kundenreichweite					
Schirmständer					
Schirm, um damit Kunden zum Fahrzeug zu bringen					
KUNDENTOILETTE/WASCHRAUM					
Raumbedufter					
Seife					
Frische Handtücher/Papierhandtuchspender					
AUSSENGELÄNDE (BEREICHE, DIE KUNDEN SEHEN)					
Beschilderung Kundenannahme und -parkplätze					



MINDESTSTANDARDS · CHECKLISTE GO'S FIVE STAR KNIGGE 1.0 · Seite 2/2

TEIL II	Trifft zu = ok	Trifft nicht zu = nicht o.k.	Verantwortliche*r für nicht o.k. Zustand	falls Nachbesserungen erforderlich erstmalig o.k. am:	Wieder- holungsscheck jeweils am:
UMGANG MIT ANRUFERN (AM TELEFON)*					
Nach 5x Klingeln spätestens abheben					
Langsame und deutliche Namensnennung					
Begrüßungsfloskel					
Beendigung des Telefonats mit Verbindlichkeit					
UMGANG MIT BESUCHERN/KUNDEN F2F*					
Blickkontakt & Lächeln wenn „Gast“ den Betrieb bzw. das Betriebs- gelände betritt, ggfs. Tür aufhalten					
Begrüßungsritual (mit Vorstellung Name & Funktion)					
Platz anbieten, Garderobe aufhängen, Getränk anbieten, bzw. Kunden „richtig“ in der Wartezone parken					
Klärung des Themas durch aktives Zuhören					
Wertschätzend & positiv kommunizieren, verständlich erklären					
Gespräch/Besuch des Gasts stilvoll beenden (z.B. in Garderobe helfen, Tür aufhalten, verbindlich die nächsten Schritte oder mögliche Nachbe- treuung aussprechen ...)					
* das Verhalten im Umgang mit Kunden wird im Knigge 2.0 weiter präzisiert					