

Restaurant
im Museum Folkwang

Vincent und Paul
Gastronomiebetriebe GmbH
Museumsplatz 1, 45128 Essen
T +49 201 8845 888
F +49 201 8845 889
info@vincentpaul-folkwang.de
www.vincentpaul-folkwang.de

Geschäftsführer:
Klaus Wolff
Meik Bellenbaum
HRB Stuttgart 731185
Amtsgericht Stuttgart

Bankverbindung: Deutsche Bank
KTO 8888 059 00
BLZ 600 700 24
BIC: DEUTDEDBSTG
IBAN: DE 86 6007 0024 0888 8059 00

Vincent & Paul

Datum: 26. April 2010

Abendessen am 16. April 2010

Sehr geehrter Herr Knippen,

vielen Dank für Ihr ausführliches Schreiben.

In der Zeit nach einer Neueröffnung sind wir sehr stark auf konstruktive Kritik unserer Gäste angewiesen. Anhand dieser Informationen, sind wir in der Lage unsere Servicequalität zu verbessern und interne Abläufe im Haus zu optimieren.

Ich bin sehr überrascht, dass das Verhalten des Kellners an diesem Abend als arrogant und überheblich empfunden worden ist. Unsere Servicekräfte werden regelmäßig geschult, sowohl in theoretischen als auch in praktischen Abläufen sowie in den Bereichen der Betreuung der Gäste. Die Aussagen des Kellners bezüglich des Essens, sowie der Umgang mit Ihrer Reklamation ist definitiv nicht die Art und Weise wie wir hier Vorort unsere Gäste behandeln möchten.

Dank Ihrer Kritik ist es mehr als nur eindeutig, dass an dieser Stelle intensiver geschult werden muss und dieses haben wir bereits entsprechend umgesetzt.

Ich bin persönlich sehr enttäuscht, dass Ihre Erwartungen der „einzigartigen Geschmackssymphonien“ bei uns im Hause nicht erfüllt worden sind.

Jakobsmuscheln werden in der Regel lauwarm serviert, da sie bei zu starker Erhitzung zäh werden. Unser Servicepersonal hätte Sie aber eindeutig besser darauf aufmerksam machen müssen. Um zukünftige Missverständnisse in dieser Hinsicht zu vermeiden, sind entsprechende Gerichte bereits von der Speisekarte ersetzt worden.

Ich freue mich sehr, dass wir die Möglichkeit bekommen haben, die ausführliche Sichtweise eines Gastes zu lesen und direkt Lösungen für verschiedene Kritikpunkte entwickeln konnten.

Wir würden uns geehrt fühlen Sie in Begleitung Ihrer Frau zu einem romantischen Abendessen bei uns einzuladen. Ich werde mich diesbezüglich bei Ihnen persönlich in den nächsten Tagen melden.

Ich bin davon überzeugt, dass Sie eine Verbesserung unseren Services erleben werden.

Mit freundlichen Grüßen,

Frank Heppner