

**Zeitschrift:** Sonos / Schweizerischer Verband für Gehörlosen- und Hörgeschädigten-Organisationen  
**Band:** 106 (2012)  
**Heft:** 5  
**Rubrik:** Marianne's Kolumne

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 19.11.2024

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**





## marianne's Kolumne

### Restaurant Reservationen

Hallo zusammen

Darf ich Euch mal was fragen? Wie geht Ihr eigentlich vor, wenn ihr bei Bedarf ein Restaurant schnell reservieren wollt?

Ich wette mit Euch, dass Ihr diese Situation bestimmt zu gut kennt. Denn, es ist doch ganz normal, dass man, wenn man an einem Abend so ab Donnerstag- bis Sonntagabend dinieren gehen möchte, von Vorteil einen Tisch reserviert. Klar, es kommt darauf an, wo sich die Location befindet. Sofern es sich um ein Restaurant in der Stadt handelt, welches gerade eben seine Pforten geöffnet hat, kommt man nicht um eine Reservation herum.

Hier in Zürich wollten wir natürlich auch das soeben neu eröffnete italienische Ristorante im Niederdörfli ausprobieren. Ja, da ruft man doch ganz einfach schnell an und schon hat man den Tisch für das gewünschte Datum für die entsprechende Anzahl Leute reserviert und kann sich darauf freuen, schon bald kulinarisch verwöhnt zu werden. Eigentlich ist dies gar keine Überlegung wert, oder? Und es reicht auch, wenn man am Morgen anruft um am selben Abend dort zu verkehren.

Naja, dieses eingangs erwähnte, wie übrigens fast alle Restaurants und Gourmettempel, haben natürlich wenn überhaupt eine E-Mailadresse. Sofern die Patrone sich überhaupt die Mühe machen, steht dort dann aber immer so ähnlich: Bitte keine Tischreservierungen per E-Mail. Ist Euch Lesern dies überhaupt je gefallen? Mal ehrlich, für was haben sie dann eine E-Mailadresse? Ist der Hintergedanke dabei, vielleicht nur um Lob oder gar eine negative Rückmeldung entgegen zu nehmen (welche wohl nie bearbeitet wird)?

Dies wollte ich mir aber nicht entgehen lassen und machte mich somit schlau. Klar, ich hätte es mir natürlich ganz schön bequem machen

können, und irgendjemand (wildfremden) fragen können, ob sie das Telefonat für mich ausführen. Selbstverständlich hätte ich ihnen dafür mein Handy gegeben, damit ihre Telefonrechnung nicht unnötig strapaziert wird. Oder ich hätte dies über Procom abwickeln können, da ich in dem Moment, als ich Lust hatte, das Restaurant zu reservieren, gerade alleine war. Aber es geht hier doch um etwas ganz anderes... nämlich, dass alle Leute gleichberechtigt sind und somit auf alle Rücksicht genommen wird.

Menschen mit einem Hörverlust, die eben nicht telefonieren können, sollten doch imstande sein, eigenhändig ein Restaurant oder was auch immer, in dem Moment zu buchen, wann immer es dieser betroffenen Person gerade passt – oder wie seht Ihr dies?

Tja, einmal mehr sieht man, dass die Schweizer Gesellschaft noch total in den Kinderschuhen steckt, was die Sensibilisierung für alle Menschen mit einer Beeinträchtigung betrifft.

Eben, da ich mich nicht einfach mit solchen Geschnehnissen zufrieden gebe, startete ich einfach einen Versuch. Wie ich aus dem Internet erfuhr, gehört die Gaststätte zu einer Restaurant-Kette. Also, nahm ich mir die Mühe und «ergoogelte» deren Kontakte und gelangte zu einer Dame, welche für die Rezeption zuständig ist. Dass das Restaurant normalerweise nicht über eine sogenannte Rezeption verfügt, ist mir bekannt. Aber versuchen muss man's. So schrieb ich dieser Dame und klärte sie von Beginn weg auf, dass ich aufgrund meines hochgradigen Hörverlustes nicht telefonieren kann, aber trotzdem in einem ihrer Restaurants speisen möchte. Falls sie nicht die richtige Ansprechperson wäre, solle sie doch bitte mein Anliegen der entsprechenden Person weiterleiten. Natürlich habe ich aus Erfahrungen gelernt und verlangte daher eine schriftliche Rückbestätigung per E-Mail für meine Buchung. Ich glaube nicht, dass ich hier ausdrücklich zu erwähnen brauche, dass diese Aktion natürlich fast eine Woche im Voraus in Angriff genommen wurde, damit auch wirklich genügend Zeit für die Abklärungen etc. vorhanden ist.

Die Dame war so nett und sandte mir innert zwei Tagen (das ist sehr schnell!) die Tischreservation schriftlich zurück. Wow! Aus dem

E-Mailverkehr konnte ich herauslesen, dass sie meine E-Mail der verantwortlichen Person (keine Ahnung, ob es der Manager des Restaurants war?) weiterleitete. Dieser gab ihr das OK und sie gab mir dessen Antwort weiter. «Toll, freu dich aber nicht zu früh» war mein Gedanke. Denn auch aus Empirie weiss ich, dass es in der Kommunikation häufig genau dort happert, indem die Reservation wohl bestätigt, aber bedauerlicherweise nicht weitergeleitet wurde. Bin nämlich auch schon in Lokalen gestanden und blamierte mich vor meinen Begleitern, indem es keinen Platz und meist auch keine Lösungen gab. Aber dieses Mal klappte alles prima, und wir konnten uns ebenfalls von diesen köstlichen toskanischen Gerichten verwöhnen lassen! Yummie.

Einige Wochen später stiess ich in einem anderen Restaurant auf dieselbe Situation was die Reservationen betrifft. Als ich dort bei der schriftlichen Buchung meine Aufklärungsarbeit tätigte, erhielt ich freundlicher Weise eine nette sowie verständnisvolle Reaktion. Hierzu muss ich erwähnen, dass dies eher selten ist, da solche E-Mail-Konten meist gar nicht abgefragt bzw. regelmässig kontrolliert werden. By the way, es war ein schönes Erlebnis, diese leckeren marokkanischen Speisen auf unseren Zungen zergehen zu lassen.

Es ist doch nicht so schwer, einmal täglich die E-Mails zu kontrollieren und die Angaben, welche gemäss einem explizit für Restaurant-Reservationen konzipierten Kontaktformular eingetroffen sind, zu bestätigen? Oder irre ich mich da, indem ich etwas Signifikantes übersehen hätte?

Wie Ihr seht, sind die Selbstbetroffenen äusserst kreativ, wenn's um Lösungsfindungen geht. Die meisten geben nicht so einfach auf, da schlussendlich alle davon profitieren.

Trotzdem wäre es super, wenn die Gesellschaft ein bisschen mehr Verständnis für solche für sie völlig banale Dinge aufbringen würde.

Einen schönen Frühling wünscht Euch

Marianne Gegeckas  
sonos-Vorstandsmitglied  
marianne.gegeckas@sonos-info.ch