

KI-Prompts für Gastronomie und Hotellerie

Bewertungen, Reservierungen, Speisekarte, Marketing und Personal:
Für die typischen Schreibaufgaben im Gastbetrieb liegt eine
einsatzfertige KI-Vorlage bereit.

LESEPROBE

60

Prompt-Vorlagen

8

Workflows

6

Praxisbeispiele

+

Mini-Werkstatt

Florian Hildebrandt

KI-Dozent an der Volkshochschule · Trainer für ChatGPT & Co. in Unternehmen
ki-nformiert.de

Version 2.3.2

Stand 03.10.2026

Schritt für Schritt loslegen

Ein Prompt ist ein Arbeitsauftrag für einen KI-Chat. Diese Sammlung liefert Vorlagen dafür. Die KI erstellt einen Entwurf; Sie prüfen ihn und entscheiden, wie Sie ihn verwenden. Ein KI-Dienst ist nicht im Kauf enthalten. Konto, zusätzliche Funktionen und mögliche Kosten hängen vom gewählten Dienst ab.

Dieses Arbeitsbuch wurde mit KI-Unterstützung erstellt.

Gäste erwarten schnelle Antworten - auf Bewertungen, Anfragen und Reservierungen -, während im Service Personal fehlt und die Karte noch übersetzt werden muss. Diese Edition übernimmt den Schreibanteil: Sie liefern Betrieb, Anlass und Fakten, die KI liefert den Entwurf, Sie prüfen und veröffentlichen.

1

Aufgabe wählen

Im Aufgaben-Finder eine passende Vorlage wählen und die benötigten Angaben bereitlegen. **Aufgaben-Finder S. 6 · Inhalt S. 8**

2

Vorlage vorbereiten

Aufgabenplatzhalter mit eigenen Angaben füllen. Personendaten bleiben anonymisiert, etwa als **[Kunde]**. Echte Namen und Kontaktdaten erst im eigenen Programm einsetzen.

3

Im KI-Chat ausführen

Einen freigegebenen KI-Dienst öffnen. Für den ersten Versuch einen neuen Chat beginnen, den vorbereiteten Prompt einfügen und absenden. Die Antwort abwarten.

4

Prüfen und nachfassen

Fakten, Zahlen und Zusagen mit eigenen Unterlagen abgleichen. Kartenhinweise beachten. Fehlendes klären und bei Bedarf gezielt nachfassen. Erst danach die geprüfte Fassung verwenden.

Ihr erster Versuch

Ein fiktives Beispiel mit harmlosen Termindaten. Der anonymisierte Platzhalter bleibt im KI-Chat erhalten.

1. Diesen Prompt einfügen und absenden

Schreibe eine kurze E-Mail an **[Empfänger]** : Besprechung am 08.10.2026 um 10 Uhr, online, Thema Projektstart. Bitte um Rückmeldung bis 06.10.2026. Maximal 60 Wörter. Verwende nur diese Angaben. Behalte **[Empfänger]** als anonymisierten Platzhalter.

2. Antwort lesen und prüfen

KI

Guten Tag **[Empfänger]** ,
unsere Online-Besprechung zum Projektstart findet am 08.10.2026 um 10 Uhr statt. Bitte geben Sie bis zum 06.10.2026 kurz Rückmeldung, ob Sie teilnehmen können.
Viele Grüße

Beide Daten, die Uhrzeit und das Thema mit der Eingabe vergleichen. Den echten Empfängernamen erst im eigenen E-Mail-Programm einsetzen.

3. Im selben Chat nachfassen

Kürze die E-Mail auf zwei Sätze. Behalte beide Daten, Uhrzeit, Thema und den anonymisierten Platzhalter bei.

Die neue Fassung erneut mit den ursprünglichen Angaben vergleichen. Erst dann im eigenen Programm weiterverwenden.

So lesen Sie eine Prompt-Karte

07 Nummer	Jede Vorlage hat eine feste Nummer. Workflows und Aufgaben-Finder verweisen darauf - mit anklickbarer Seitenzahl.
Stufe	■ ■ ■ SCHNELL Kurze, klar begrenzte Aufgabe. Einfügen, absenden, Ergebnis prüfen. ■ ■ ■ STRUKTURIERT Mehrere Anforderungen auf einmal. Die Angaben im Prompt bestimmen die Qualität. ■ ■ ■ PROFI Umfangreiche Aufgabe mit Analyse, Regeln oder Dokumenten. Ergebnis sorgfältig prüfen.
Ergebnis	Was am Ende vorliegt.
Sie brauchen	Die Angaben, die Sie vorher bereitlegen. Im Prompt stehen sie als [Platzhalter] .
🔗 Praxis-Tipp	Erfahrungswert aus Kursen und Betrieben.
✅ Qualitätscheck	Was vor der Verwendung geprüft wird.
⚠️ Achtung	Datenschutz, Recht oder Fachprüfung.
🔗 Fortgeschritten	Optionale Erweiterung für mehr Kontrolle.
🔗 Teil von	In welchen Workflows die Vorlage vorkommt.

LESEPROBE

Aufgaben-Finder

Sie wissen, was zu tun ist, aber nicht, wo die passende Vorlage steht? Hier finden Sie sie über die Situation.

ICH WILL ...	VORLAGE
auf eine positive oder kritische Bewertung antworten	01 S. 11 02 S. 12
auf eine Bewertung reagieren, die ich für unberechtigt halte	03 S. 13
viele Bewertungen auf einmal beantworten und Muster erkennen	04 S. 13 05 S. 14
Gäste um Bewertungen bitten, ohne gegen Regeln zu verstoßen	06 S. 15
das Team auf Beschwerden am Tisch oder an der Rezeption vorbereiten	07 S. 16
eine Frage zu Allergien oder Unverträglichkeiten ehrlich beantworten	09 S. 17
eine Tisch- oder Zimmeranfrage beantworten	11 S. 21 13 S. 23
ein Angebot für eine Feier oder Gruppe schreiben	12 S. 22 28 S. 37
Stornobedingungen und No-Show-Regeln klar kommunizieren	15 S. 24 16 S. 25
Antworten für Ruhetage und häufige Gästefragen einrichten	17 S. 25 18 S. 26
Gutscheine verkaufen und Fragen zur Gültigkeit beantworten	19 S. 26
Gerichte beschreiben, die Karte neu ordnen oder übersetzen	21 S. 31 22 S. 32 23 S. 33
die Allergenkennzeichnung mit der Küche vorbereiten	26 S. 36
ein Gericht kalkulieren oder Preise erhöhen	56 S. 66 27 S. 37
Google-Profil und Website-Texte verbessern	31 S. 42 33 S. 43
Instagram-Beiträge für vier Wochen planen	32 S. 43 38 S. 47
einen Themenabend planen und bewerben	36 S. 46 20 S. 27
schwache Tage mit einem Angebot füllen	40 S. 49
eine Stellenanzeige schreiben oder Aushilfen finden	41 S. 53 49 S. 59
neue Mitarbeitende einarbeiten	43 S. 55
Reinigungs- und Kontrollpläne vorbereiten	46 S. 57
die KI dauerhaft auf den eigenen Betrieb einstellen	51 S. 63 52 S. 63
verhindern, dass die KI Zutaten, Allergene oder Preise erfindet	55 S. 65
einen Text vor der Veröffentlichung kritisch prüfen lassen	58 S. 67

01

KAPITEL 1

Bewertungen und Gästefeedback

Bewertungen sind die Visitenkarte des Betriebs. Jede Antwort lesen auch künftige Gäste - diese Vorlagen sorgen dafür, dass sie persönlich, ruhig und sachlich ausfällt.

01	Antwort auf eine positive Bewertung Eine Dankesantwort, die sich auf ein konkretes Detail der Bewertung bezieht.	STRUKTURIERT	11
02	Antwort auf eine kritische Bewertung Eine öffentliche Antwort, die den Kritikpunkt aufnimmt und ein Gespräch anbietet.	STRUKTURIERT	12
03	Antwort auf eine zweifelhafte Bewertung Eine sachliche öffentliche Antwort und ein vorbereiteter Meldetext an die Plattform.	STRUKTURIERT	13
04	Bewertungs-Antworten in Serie Zu jeder Bewertung eines Stapels eine eigene, unterscheidbare Antwort.	STRUKTURIERT	13
05	Feedback-Muster erkennen Aus vielen Bewertungen die wiederkehrenden Lob- und Kritikpunkte als Übersicht.	PROFI	14
06	Bewertungen aktiv einholen Texte für Aufsteller, Nachricht und Verabschiedung, mit denen Sie um eine Bewertung bitten.	STRUKTURIERT	15
07	Beschwerde vor Ort - Gesprächsleitfaden Ein Leitfaden, mit dem das Team Beschwerden am Tisch oder an der Rezeption bearbeitet.	STRUKTURIERT	16
08	Die Gästebefragung Ein kurzer Fragebogen mit Einleitungstext für Aufsteller oder E-Mail.	STRUKTURIERT	16
09	Antwort auf Fragen zu Allergien Eine ehrliche Antwort auf eine Anfrage zu Allergien oder Unverträglichkeiten.	STRUKTURIERT	17
10	Stammgäste wieder ansprechen Eine persönliche Nachricht an Gäste, die länger nicht da waren.	STRUKTURIERT	18
„	Praxisbeispiel: Zwei Sterne wegen langer Wartezeit		19

01 Antwort auf eine positive Bewertung

■■■ STRUKTURIERT

ERGEBNIS

Eine Dankesantwort, die sich auf ein konkretes Detail der Bewertung bezieht.

SIE BRAUCHEN

Betrieb, Art und Ort

Bewertungstext mit Sternen und Plattform

gewünschter Ton

PROMPT

Mein Betrieb: **[Name, Art, Ort]**. Bewertung: „**[Bewertungstext mit Sternen und Plattform]**“. Schreibe eine Antwort (max. 60 Wörter), die: sich für ein konkretes Detail aus der Bewertung bedankt (Gericht, Mitarbeiterin oder Mitarbeiter, Anlass), zeigt, dass ein Mensch geantwortet hat, und zum Wiederkommen einlädt mit einem konkreten Anlass **[Anlass, z. B. Saisonkarte, Veranstaltung]**. Keine Floskeln wie „Wir freuen uns sehr“ am Anfang. Ton: **[herzlich / locker / gehoben]**. Erfinde keine Gerichte, Preise oder Termine und ergänze keine Angaben über den Gast. Fehlen wichtige Angaben zu Bedingungen, Leistungen oder Zusagen, frage zuerst nach und warte. Behalte anonymisierte Platzhalter unverändert bei.

» **Beispiel** Bewertung: „Super Abend, das Wildragout war großartig und Frau K. hat uns toll beraten. Kommen wieder!“

♀ **Praxis-Tipp** Wird jemand aus dem Team namentlich gelobt: den Namen in der Antwort aufgreifen und die Bewertung im Team zeigen.

✓ **Qualitätscheck** In der öffentlichen Antwort keine Angaben über den Gast ergänzen, die nicht in der Bewertung stehen - auch keine Reservierungsdetails.

LESEPROBE

02 Antwort auf eine kritische Bewertung

■■■ STRUKTURIERT

ERGEBNIS

Eine öffentliche Antwort, die den Kritikpunkt aufnimmt und ein Gespräch anbietet.

SIE BRAUCHEN

Bewertungstext mit Sternen

Sachlage aus Ihrer Sicht

Kontaktweg für das Gespräch

PROMPT

Mein Betrieb: **[Name, Art]**. Kritische Bewertung: „ **[Bewertungstext mit Sternen]** “. Was aus meiner Sicht passiert ist: **[Sachlage]**. Kontaktweg für ein Gespräch: **[E-Mail oder Telefon]**. Schreibe eine öffentliche Antwort (max. 90 Wörter), die: den Punkt ernst nimmt, ohne sich zu rechtfertigen oder den Gast anzugreifen, bei berechtigter Kritik klar sagt, was wir ändern, bei unberechtigter Kritik sachlich unsere Sicht darstellt, ohne Details über den Gast preiszugeben, und ein persönliches Gespräch anbietet. Kein „es tut uns leid, dass Sie das so empfinden“. Erfinde keine Zusagen, Gutscheine oder Entschädigungen. Fehlen wichtige Angaben zu Bedingungen, Leistungen oder Zusagen, frage zuerst nach und warte. Behalte anonymisierte Platzhalter unverändert bei.

💡 **Praxis-Tipp** Erst eine Nacht darüber schlafen, dann antworten. Die Antwort richtet sich nicht nur an den Gast, sondern an alle, die die Bewertung später lesen.

✅ **Qualitätscheck** Antwort vor dem Veröffentlichen einmal laut lesen: Wirkt ein Satz rechthaberisch oder belehrend, streichen.

⚠️ **Achtung** In öffentlichen Antworten keine Gästedaten preisgeben - weder Name noch Reservierungs- oder Besuchsdetails. Geht es um Vorwürfe zu Lebensmitteln, Hygiene oder Gesundheit, vor der Antwort Rücksprache mit DEHOGA oder Anwalt halten.

🔗 Teil von **Workflow 1 · Bewertungen im Wochenrhythmus beantworten** S. 72

Zwei Sterne wegen langer Wartezeit

Vorlage 02 · Antwort auf eine kritische Bewertung - so sieht sie ausgefüllt aus, und so geht es danach weiter.

1

Ausgangssituation

Im Landgasthof „Zur alten Brücke“ war an einem Samstag eine Kollegin in der Küche kurzfristig ausgefallen. Ein Gast wartete rund 50 Minuten auf den Hauptgang und hinterlässt am Sonntag eine Bewertung mit zwei Sternen. Der Inhaber will antworten, ohne sich herauszureden - und ohne den Abend im Detail zu erklären.

2

Ausgefüllter Prompt

VORLAGE 02 · AUSGEFÜLLTE ANGABEN MARKIERT

Mein Betrieb: **Landgasthof Zur alten Brücke, regionale Küche**. Kritische Bewertung: „**Essen war gut, aber wir haben fast eine Stunde auf den Hauptgang gewartet. Niemand hat uns Bescheid gesagt. Für den Preis erwarte ich mehr.**“ Was aus meiner Sicht passiert ist: **Samstagabend voll besetzt, eine Köchin fiel kurzfristig aus. Die Wartezeit stimmt, wir haben die Gäste am Tisch nicht informiert. Künftig sagt der Service sofort Bescheid, wenn es in der Küche länger dauert.** Kontaktweg für ein Gespräch: **gast@zur-alten-bruecke.example, Telefon 0 00 00 / 00 00 00**. Schreibe eine öffentliche Antwort (max. 90 Wörter), die: den Punkt ernst nimmt, ohne sich zu rechtfertigen oder den Gast anzugreifen, bei berechtigter Kritik klar sagt, was wir ändern, bei unberechtigter Kritik sachlich unsere Sicht darstellt, ohne Details über den Gast preiszugeben, und ein persönliches Gespräch anbietet. Kein „es tut uns leid, dass Sie das so empfinden“. Erfinde keine Zusagen, Gutscheine oder Entschädigungen.

3

Beispielantwort

KI

Guten Tag,

fast eine Stunde auf den Hauptgang zu warten, ohne dass jemand etwas sagt - das ärgert zu Recht.

An dem Abend fehlte uns kurzfristig eine Kraft in der Küche. Das erklärt die Wartezeit, entschuldigt aber nicht, dass Sie nicht informiert wurden. Genau das ändern wir: Wenn es in der Küche länger dauert, sagt der Service künftig sofort am Tisch Bescheid.

Wenn Sie mögen, melden Sie sich gern direkt bei mir - ich würde Ihnen das gern persönlich sagen.

[Name], Inhaber

Fiktiver Praxisfall mit gekürzter Beispielantwort. KI-Antworten können anders ausfallen. Prüfen Sie Fakten und offene Stellen vor der Verwendung.

4

Nachfassen

NACHFASS-PROMPT

Der zweite Absatz klingt noch nach Erklärung. Kürze ihn auf einen Satz und stelle die Änderung im Ablauf nach vorn.

Die Antwort beginnt mit dem, was künftige Gäste interessiert: was der Betrieb konkret ändert.

- ✓ **Prüfpunkte vor der Verwendung:** Den tatsächlichen Ablauf und die zugesagte Änderung bestätigen; keine Gästedaten oder neuen Entschädigungen übernehmen.

Bewertungen im Wochenrhythmus beantworten

Alle neuen Bewertungen beantworten, kritische Fälle sorgfältig klären und Muster im Blick behalten.

Wann: einmal pro Woche zu einem festen Termin, die Auswertung einmal im Monat

1

Sammeln und beantworten

04 Bewertungs-Antworten in Serie S. 13

SIE GEBEN HINEIN	ERGEBNIS	WEITER MIT
neue Bewertungen aller Plattformen, Namen entfernt	eine eigene Antwort je Bewertung	Antworten auf Lob zur Veröffentlichung, kritische Fälle getrennt

✓ **Prüfpunkt:** Jede Antwort einzeln gelesen und keine Besuchsdetails oder Gästedaten ergänzen.

2

Kritik einzeln klären

02 Antwort auf eine kritische Bewertung S. 12

03 Antwort auf eine zweifelhafte Bewertung S. 13

58 Das Kritik-Gespräch vor der Veröffentlichung S. 67

SIE GEBEN HINEIN	ERGEBNIS	WEITER MIT
kritische oder zweifelhafte Bewertung, eigene Sicht der Sachlage	öffentliche Antwort, bei Bedarf Meldetext an die Plattform, Kritik-Rückmeldung zum Entwurf	freigegebene Antwort, gegebenenfalls eingereichte Meldung

✓ **Prüfpunkt:** Sachlage mit Reservierungsbuch, Kassenbericht und Dienstplan abgleichen, bevor etwas bestätigt oder bestritten wird.

3

Bewertungen anstoßen

06 Bewertungen aktiv einholen S. 15

SIE GEBEN HINEIN	ERGEBNIS	WEITER MIT
Bewertungslink oder QR-Code, Anlass der Ansprache	Texte für Aufsteller, Nachricht nach dem Besuch und Verabschiedung	Satz für das Team im nächsten Briefing

✓ **Prüfpunkt:** Keine Gegenleistung für Bewertungen anbieten und keine Bewertungstexte vorgeben.

4

Monatlich auswerten

05 Feedback-Muster erkennen S. 14

SIE GEBEN HINEIN	ERGEBNIS	WEITER MIT
Bewertungen des Monats ohne Namen	wiederkehrende Lob- und Kritikpunkte mit Maßnahmen	zwei Maßnahmen für das nächste Teammeeting



Praxis-Tipp: Einen festen Termin im Kalender eintragen, etwa dienstags vor dem Mittagsgeschäft. Bewertungen, die wochenlang unbeantwortet bleiben, wirken auf Lesende wie Desinteresse.

Prompts anpassen

Keine Vorlage passt genau? Dann passen Sie sie an. Dafür braucht es keine Tricks, sondern eine klare Reihenfolge.

Ziel 1/6 Was soll am Ende konkret vorliegen? z. B. eine Antwort-E-Mail, max. 120 Wörter	Kontext 2/6 Was weiß die KI noch nicht? z. B. wer schreibt, wer liest, was vorher passiert ist	Aufgabe 3/6 Was genau soll die KI tun? z. B. zusammenfassen, drei Rückfragen stellen, Termin vorschlagen
Regeln 4/6 Was muss eingehalten oder vermieden werden? z. B. keine Preise erfinden, per Sie, kein Amtsdeutsch	Ausgabe 5/6 In welcher Form wird das Ergebnis gebraucht? z. B. Tabelle, Liste, E-Mail, zwei Varianten	Prüfung 6/6 Woran ist ein gutes Ergebnis zu erkennen? z. B. „Markiere alles, was ich prüfen muss.“

So präzise wie nötig, so einfach wie möglich. Ein längerer Prompt ist nicht automatisch ein besserer.

Vorher und nachher

VORHER

Schreib eine Antwort auf eine schlechte Bewertung.

NACHHER

Ich führe ein **[Restaurant/Café/Hotel]** in **[Ort]**.
 Ziel: eine öffentliche Antwort auf eine Google-Bewertung mit **[Anzahl]** Sternen, höchstens 90 Wörter. Kontext: Der Gast kritisiert **[Kritikpunkt]**. Aus unserer Sicht: **[Sachlage]**. Aufgabe: den Kritikpunkt im ersten Satz aufnehmen, sagen, was wir ändern **[Maßnahme]**, ein Gespräch über **[Kontaktweg]** anbieten. Regeln: per Sie, keine Rechtfertigung, keine Angaben über den Gast, keine Gutscheine oder Zusagen, die ich nicht genannt habe. Prüfung: Markiere alle Angaben, die ich noch ergänzen muss.

- Ziel, Plattform und Länge festgelegt
- Kritikpunkt und eigene Sicht als Kontext ergänzt
- Aufgabe in drei klare Teilschritte zerlegt
- Ton, Datenschutz und Zusagen als Regeln formuliert
- Prüfauftrag macht fehlende Angaben sichtbar; Fakten bleiben zu prüfen

Das steckt in der vollständigen Ausgabe

60 Prompt-Vorlagen in 6 Kapiteln	8 Workflows für ganze Abläufe	6 fiktive Praxisbeispiele	89 Seiten im A4-PDF
---	--	-------------------------------------	-------------------------------

In der Vollversion enthalten

- alle 60 Vorlagen mit Ergebnis, benötigten Angaben und Anwendungshinweisen
- Achtung-Hinweise bei rechtlich und fachlich heiklen Themen
- 8 Workflows mit Eingabe, Ergebnis, Weitergabe und Prüfpunkten
- Aufgaben-Finder, klickbares Inhaltsverzeichnis und PDF-Lesezeichen
- Mini-Werkstatt mit Mini-Optimierer und Nachfass-Befehlen
- Das Betriebsprofil zum Ausfüllen und Fach- und Datenschutzcheck

Dabei sind außerdem

- Smartphone-PDF im Hochformat für unterwegs
- Webversion mit Suche und Kopier-Knopf, offline nutzbar
- Textdatei mit allen Prompts - kopieren ohne Layout-Artefakte
- persönlicher Download-Link, Datei auf den Namen der Käuferin oder des Käufers ausgestellt

Diese Leseprobe zeigt 11 Seiten aus der Ausgabe. Die Vorlagen darin sind vollständig und dürfen sofort verwendet werden.

Informationen und Kontakt zur vollständigen Ausgabe:

www.ki-nformiert.de/

Anfrage zu „KI-Prompts für Gastronomie und Hotellerie“: service@ki-nformiert.de

KI-nformiert · Florian Hildebrandt · Weinbergfeld 3a, 29358 Eicklingen · service@ki-nformiert.de · ki-nformiert.de
Verkauf und Zahlungsabwicklung erfolgen über Digistore24 GmbH als Reseller. Vertragspartner beim Kauf ist Digistore24; dort gelten die jeweiligen Geschäfts- und Widerrufsbedingungen.

Die Prompts sind für gängige textbasierte KI-Assistenten wie ChatGPT, Claude, Gemini oder Microsoft Copilot konzipiert. Funktionen wie Dateipupload, Websuche, Projekte oder gespeicherte Anweisungen unterscheiden sich je nach Dienst, Modell und Tarif und ändern sich regelmäßig. Die Vorlagen liefern Entwürfe, Checklisten und Gesprächsvorbereitung. Sie stellen keine Rechts-, Steuer-, Finanz-, Gesundheits- oder sonstige Fachberatung dar und ersetzen keine Prüfung im Einzelfall. Für Inhalte, die mit Hilfe der Vorlagen entstehen, bleibt die verwendende Person verantwortlich.