



## Kaffeereklamationen im Griff

Prinzipiell sollten Sie jeder Gästereklamation nachgehen bzw. sie analysieren.

### Beim Lieblingsgetränk der Deutschen kann Folgendes vorkommen:

#### Der Kaffee ist zu schwach, hat zu wenig Aroma.

- Dosierung stimmt nicht, zu wenig Kaffeepulver.
- Brühdauer ist zu kurz (= Mahlgrad zu grob).
- Brühtemperatur ist zu niedrig.
- Tasse ist zu stark befüllt.

#### Der Kaffee ist bitter.

- Wird die richtige Kaffeemischung verwendet?
- Brühtemperatur ist zu hoch.

#### Der Kaffee ist nicht heiß.

- Brühdauer ist zu niedrig.
- Tassen sind nicht vorgewärmt.

#### Der Kaffee ist zu stark.

- Dosierung: zuviel Kaffeepulver.
- Tassenbefüllung zu niedrig eingestellt.

#### Der Kaffee hat kein schönes Schäumchen.

- Bleibt der Schaum 2 Minuten kompakt?

#### Der Espresso ist sauer.

- Wird die richtige Kaffeemischung verwendet? Evtl. Verwechslung der  
Espressomischung mit Schümli in der Mühle.

#### Kaffeesatz in der Tasse.

- Brühsieb der Maschine ist defekt.
- Dichtungsringe der Maschine sind defekt.

#### Der Kaffee oder Espresso ist nicht sauber im Geschmack.

- Die Tassen sind verschmutzt.
- Die Maschine wurde ungenügend gereinigt.
- Es befinden sich Reinigungsmittelrückstände in der Maschine.
- Der Kaffee wurde zu lange gelagert.
- Der Maschinenablauf verstopft (Kaffeerückstände sind im Ablaufsystem).

**Tipp:** Wenn das alles nicht der Fall ist, kontaktieren Sie Ihren Kundendienst.