

Digitale Revolution in der Gastronomie



Motivbild: www.pexels.com

Immer mehr Deutsche setzen auf digitale Tools, um ihre Restaurantbesuche zu planen, zu bezahlen und Feedback zu geben. Eine aktuelle Umfrage von Lightspeed, dem globalen Anbieter einer cloudbasierten und ganzheitlichen Kassensystem- und Bezahlplattform, zeigt, dass Online-Plattformen und digitale Dienstleistungen eine entscheidende Rolle bei kulinarischen Erlebnissen spielen.

Deutsche sind großzügige digitale Trinkgeldgeber

Mehr als die Hälfte der Deutschen (55 Prozent) gibt zwischen 10 und 15 Prozent Trinkgeld und das am liebsten digital: Etwa 62 Prozent aller Befragten nutzen den Kartenleser, um darüber auch Trinkgeld zu geben. Für die Gastronomie heißt das, dass am Ende mehr Trinkgeld gegeben wird als bei der Barzahlung.

Wir beobachten, dass Restaurants mit vorgegebenen Trinkgeld-Optionen bei der Abrechnung signifikant mehr Trinkgeld erhalten, so Sinahn Fabian Sehk, Head of DACH von Lightspeed. Das lateinamerikanische Restaurant Tigre in Hamburg zum Beispiel verzeichnet eine Trinkgeldsteigerung um 40 Prozent durch die Trinkgeldanzeige im digitalen Bezahlssystem. Ein schöner Bonus für das Team und eine Wertschätzung für den exzellenten Service im Restaurant.

Online-Reservierungen sind Alltag

62 Prozent der Befragten nutzen Online-Tools wie OpenTable oder Google Reservierungen, um bequem von zu Hause ihren Restaurantbesuch zu planen. Der Trend ist besonders ausgeprägt bei jungen Erwachsenen: 71 Prozent der 18- bis 29-Jährigen greifen bevorzugt

auf digitale Reservierungsoptionen zurück. Doch auch in den anderen Altersgruppen wird die Online-Reservierung immer beliebter ? sogar mehr als die Hälfte der über 69-Jährigen (51 Prozent) nutzen diese Möglichkeit gern.

Meister der Online-Rezension

57 Prozent der Deutschen signalisieren die Bereitschaft, nach einem Restaurantbesuch ihre Meinung in einer Online-Umfrage mitzuteilen. Dies stellt nicht nur eine Chance für Gäste dar, ihre Erfahrungen zu teilen, sondern auch für die Gastronomiebetriebe, wertvolle Einblicke in die Bedürfnisse ihrer Kunden zu gewinnen und ihre Angebote entsprechend anzupassen.

Liefer- und Reservierungsplattformen

Die digitale Suche nach neuen Lokalen ist für viele Deutsche zur Normalität geworden: 58 Prozent nutzen Plattformen wie OpenTable, TripAdvisor oder Google Maps, um neue Restaurants zu entdecken. Besonders für die breite Altersgruppe zwischen 18 und 59 Jahren sind Restaurants, die nicht auf solchen Plattformen gelistet sind, nahezu unsichtbar. Auch Lieferdienste wie Uber Eats, Lieferando oder Wolt haben sich als wichtige Inspirationsquelle etabliert. Über die Hälfte der Deutschen (53 Prozent) stöbert dort nach neuen gastronomischen Möglichkeiten, während es bei den 18- bis 29-Jährigen sogar 71 Prozent sind, die regelmäßig die digitalen Lieferplattformen nutzen, um neue kulinarische Entdeckungen zu machen.

Die Gastronomie braucht zuverlässige digitale Lösungen

Das Erlebnis rund um den Restaurantbesuch ? von der Reservierung über die Bezahlung bis hin zur Rückmeldung ? ist zunehmend von digitalen Lösungen geprägt. ?Unsere Umfrage zeigt, dass digitale Tools für viele Gäste längst Teil des Restaurantbesuchs geworden sind", kommentiert Sinahn Fabian Sehk, Head of DACH von Lightspeed. ?Für die Gastronomie ist es entscheidend, diese Entwicklungen aufzugreifen und sich mit einer durchdachten digitalen Präsenz optimal aufzustellen.?

Lightspeed verzeichnet nach dem Jahreswechsel einen hohen Kundenzuwachs, weil es eine digitale Lösung bietet, die Gastronomen in geschäftigen Phasen von der Vorweihnachtszeit bis Silvester zusätzlichen Stress erspart. Sehk erklärt: ?Gastronomen berichten uns immer wieder, dass ihre bisherigen Kassensysteme nur online funktionieren, aber hin und wieder in den Offline-Modus fallen. Das ist im Jahresendgeschäft eine Katastrophe. Es verursacht zusätzliche und unnötige Hektik, wenn Gäste nicht reibungslos bedient werden können und das Restaurant letztendlich mit einem negativen Erlebnis verlassen. Lightspeed bietet deshalb Kassensysteme und Bezahlplattformen, die sowohl online als auch offline alle Bestellungen nahtlos bearbeiten. Auch der Service ist 24 Stunden erreichbar ? in einer kulinarischen Welt, wo das Tagesgeschäft meist am Wochenende und nachts endet, ist das für Gastronomiebetriebe eine große Erleichterung.?