gastrotel

MANAGEMENT & STRATEGIEN

Hallo Kellner, hallo Smartphone



Foto: orderbird

Das digitale Zeitalter ist auch in der Gastronomie angekommen: Doch wie verändert Technik den Alltag und das Verhalten von Wirt, Kellner und Gast? orderbird hat für eine aktuelle Studie 2.000 Gastronomen, Service-Mitarbeiter und Gäste befragt.

Die Akzeptanz neuer Technologien nimmt stetig zu ? das gilt auch im Zusammenspiel zwischen Gast und Gastronom. So bevorzugen 72 Prozent der Gäste die Bestellungsaufnahme des Kellners mit einem mobilen Endgerät ? das bedeutet einen Anstieg von zehn Prozent im Vergleich zu 2016. In puncto mobile Bestellannahme zeigt sich auch auf Seite der Gastronomen ein Wachstumstrend: Hier ist die Zustimmung von 57 Prozent in 2016 auf 63 Prozent in 2018 angestiegen. Aber worin werden die Vorteile der mobilen Bestellerfassung gesehen? Es zeigt sich, dass der größte Vorteil der mobilen Bestellannahme beim Thema Wartezeit liegt: schneller bestellen (58 Prozent), schneller bezahlen (48 Prozent) und die Bestellung schneller erhalten (48 Prozent). Außerdem werden viele Vorzüge aus Prozesssicht erkannt: Die Servicequalität für den Gast wird gesteigert, indem beim Funkbonieren weniger Fehler entstehen (48 Prozent) und das Servicepersonal weniger Laufwege hat (47 Prozent). Für 65 Prozent der Gastronomen steht der letztgenannte Punkt sogar an erster Stelle.

Technische Innovationen und individueller Service

Die Tage der Zettelwirtschaft scheinen gezählt zu sein, denn die altbewährten Methoden der Bestellungsaufnahme in der Gastronomie ? mit Block und Stift ? werden zunehmend von mobilen Endgeräten abgelöst. Moderne Technik wird den analogen Klassikern zwar häufig

vorgezogen, nichtsdestotrotz wird ihr im Einsatzbereich der Gastronomie oftmals Entfremdung unterstellt. Die Studienergebnisse bestätigen diesen Verdacht und zeigen, dass der Spagat zwischen technischen Innovationen und persönlicher Note glücken muss, um ein rundes Gastro-Erlebnis für den Besucher zu schaffen. Obwohl der mobile Bestellvorgang präferiert wird, schätzen 87 Prozent der Gäste und 90 Prozent der Gastronomen nach wie vor den direkten Kontakt zum Kellner. Demnach überrascht nicht, dass futuristisch anmutende Trends wie Roboter-Restaurants und Self-Ordering noch nicht in der Masse angekommen sind. Gastfreundschaft geht noch immer hauptsächlich vom Gastronomen und dessen Team aus. Neben dem kulinarischen Aspekt macht der Service den Unterschied: Fühle ich mich als Gast wohl, willkommen und werde gut beraten? Diese weichen Faktoren kann Technik zwar unterstützen, jedoch nicht ersetzen. Die Mischung macht?s und das erkennen auch die Gäste. Kassenmanipulationen, Geldwäsche und Schwarzgeld in der Gastronomie sind immer wieder ein Thema in Medien und Politik ? und stellen Gastronomen wie Servicekräfte oft auch unter Generalverdacht. Aktuelle Gesetzesänderungen erhöhen die Kontrollen der elektronischen Kassensysteme ? wie die seit 2018 eingeführte, unangekündigte Kassennachschau als Sofortprüfung direkt vor Ort. So herrscht bei kaum einem anderen Aspekt der Umfrage so viel Einigkeit wie bei diesem. Die Studienteilnehmer ? sowohl Gäste als auch Gastronomen ? glauben zu 59 Prozent, dass digitale Kassenlösungen durch sauberere Buchungen zu weniger Steuerbetrug führen. Es zeigt sich, dass der Wunsch nach mehr Sicherheit auf beiden Seiten besteht und digitale Lösungen genau hier ansetzen und Abhilfe leisten.