

Mit Hürden umgehen



Stefan Kellner, CEO des Berliner Food-Tech-Startups kollex / Foto: kollex

Schreckgespenst ?Negatives Online-Feedback? bis hin zum Poltergeist ?Personalmangel? gibt es eine Reihe von Hürden, die Restaurantbesitzer überwinden müssen. Wie man am besten damit umgeht, erklärt Stefan Kellner, CEO des Berliner Food-Tech-Startups kollex, in einem Gastbeitrag.

Google ruiniert den Ruf

?Unfreundliches Personal und schlechtes Essen zu übersteuerten Preisen? ? Rezensionen dieser Art gruseln alle Restaurantbesitzer und das aus gutem Grund. Schlechte Bewertungen auf Google und anderen Portalen sorgen dafür, dass potenzielle Gäste wegbleiben und können so dem Geschäft nachhaltig schaden. Was aber tun, wenn das Kind schon in den Brunnen gefallen ist? Restaurantbetreiber sollten dann überlegt handeln, das heißt, sich für Lob bedanken, Kritik zu Herzen nehmen und möglichst sachlich antworten. Herablassende Reaktionen sind ein No-Go. Wer hingegen zeigt, dass er oder sie die Meinung der Gäste wertschätzt und eine positive Fehlerkultur ausstrahlt, gewinnt Sympathien zurück. Auch empfiehlt es sich, zufriedene Gäste am Ende ihres Besuchs aktiv um Bewertungen zu bitten.

Kosten schwanken

Wie sehr sich Gastronomen das Feedback von Gästen auch zu Herzen nehmen ? es lassen sich nicht alle Wünsche umsetzen. Vor allem steigende Preise auf der Speisekarte sind vielen ein Graus. Die hohen Energie- und stark steigenden Kosten für Lebensmittel haben in diesem Jahr dieses Horrorszzenario vieler Restaurantbetreibenden eintreten lassen. Umso wichtiger ist es jetzt, den Betrieb unter die Lupe zu nehmen und im Hinblick auf den Einkauf

immer wieder neu auf den Prüfstand zu stellen. Viele Gastronomen haben sich an neuen Rezepturen versucht und kostspielige Produkte mit viel Einfallsreichtum durch regionale und saisonale Alternativen ersetzt. Immer öfter stehen die sogenannten Local Exotics auf der Speisekarte. Wer den Blick über den Tellerrand gewagt hat, ist heute schneller in der Lage, auf Preisschwankungen bei bestimmten Lebensmitteln zu reagieren. Das gilt auch für die Zubereitung der Speisen, das A und O jeder Gastronomie, aber die frisst nun mal Energie. Der Großteil der Restaurantinhaber hat den eigenen Betrieb bereits energetisch modernisiert, doch die Möglichkeiten entwickeln sich hier stetig wieder. Durch sogenannte Smart Kitchen-Ansätze, bei der KI-Lösungen beim Energiesparen unterstützen, wird sichergestellt, dass der Gastronomie nicht die Lichter ausgehen.

Personal fehlt

Mit sinkenden Gästezahlen und steigenden Preisen droht ein weiteres Horrorszenario: Das Personal fehlt. Denn Gastronomen haben immer weniger Spielraum bei den Gehältern für ihre Angestellten und Aushilfen, die aber steigen müssen. Denn nur wenn in Zeiten des Fachkräftemangels der Lohn stimmt, gelingt es Gastronomiebetrieben, gutes Personal anzuziehen und zu halten. Der Schrecken Personalmangel ist jedoch nicht unausweichlich. Die Digitalisierung kommt auch in der Traditionsbranche an und ermöglicht es Restaurantbetreibern, Abläufe effizienter und mit weniger Personalaufwand zu gestalten, sodass mehr Zeit für die Hauptsache bleibt: das Gastgebersein.

Zettelwirtschaft raubt Zeit

Schichtpläne schreiben, neue Ware bestellen, das Personal managen und parallel neue Mitarbeitende finden ? über Gastronomen schwebt letztlich immer auch das Grauen, nie genug Zeit zu haben. Umso wichtiger ist für Restaurantbetreibende, mit digitalen Lösungen Abläufe um ein Vielfaches zu beschleunigen. Software-Lösungen erleichtern dabei nicht nur die Arbeit am Gast, sondern auch die administrativen Prozesse im Back Office. Etwa vereinfachen übersichtliche Anwendungen wie die kollex-App die Warenbestellung von Food und Getränken. Vom Schichtplan bis zur Bestellung über einen QR-Code digitalisieren Inhaber die Abläufe ihres Restaurants, aber mit Verzicht auf den Gruselfaktor.

Das Dasein als Gastronomen ist heute mit vielen Herausforderungen verbunden und häufig taucht ein Schreckensmoment genau dann auf, wenn Inhaber noch nicht ganz der vorherigen Krise entwachsen sind. Wer aber Einfallsreichtum und Offenheit gegenüber digitalen Lösungen mitbringt, kann sich voll und ganz auf das Gastgebersein konzentrieren.