

Noch Potenzial bei der Digitalisierung



Digitale Speisekarten werden immer beliebter / Foto: gastronomi GmbH

Laut aktuellen Studien lässt das Gastgewerbe im Bereich Digitalisierung noch immer Potenziale liegen: Im Branchenindex rangiert es mit 57 von 100 Punkten leicht unter dem Durchschnitt. Ein Ausblick der Experten Michael Ebner, Geschäftsführer von Gewinnblick, und Bartek Kaznowski, Co-Gründer von gastronomi, zeigt drei Megatrends, die für Gastronomie und Hotellerie in den nächsten Jahren wegweisend sein werden, um trotz aktueller Herausforderungen profitabel und effizient durchzustarten.

Trend 1: Gastronomie als Erlebnisort gestalten

Der Empfang zufriedener Gäste beginnt heute schon im Internet. ?Unsere hohe Mobilität bringt es mit sich, dass wir Restaurantbesuche immer öfter auch von unterwegs planen, via Smartphone einen Blick in die Innenräume und auf die Speisekarte werfen und Bewertungen für Gaststätten auf unserer Route lesen wollen?, sagt Michael Ebner, Experte für die Umsetzung ganzheitlicher digitaler Lösungen für die Gastronomie.

Online-Tischreservierungen, die Online-Buchung spezieller Angebote oder Self-Service-Optionen im Gastraum ermöglichen ein neues Service-Erlebnis und Chancen zur Erhöhung der Kundenbindung. Sie setzen aber auch voraus, dass Gastronomen mehr Vertrauen in Cloudlösungen entwickeln: ?Diese schaffen erst die Grundlage für eine kontinuierliche, webbasierte Interaktion zwischen dem Gast und seinem Lieblingslokal?, weiß Ebner. Nicht zu unterschätzen sei außerdem der Trend, Gerichte aus dem Lieblingsbistro mit nach Hause zu nehmen, betont Bartek Kaznowski von gastronomi. Eine innovative Kassenlösung aus der Cloud stellt sich auch hier auf die Zukunft ein: ?Die

Verschmelzung von Alltags- und Erlebnisgastronomie oder von Liefer- und Abholgeschäft mit à la carte ist eine Entwicklung, die sich dauerhaft durchgesetzt hat. Das bringt einige Herausforderungen an Personalsteuerung und Ressourcenplanung mit sich. Dem können Betriebe nur mit intelligenten Lösungen gerecht werden.

Trend 2: Routinen mit Effizienz begegnen

Digitale Kassenlösungen helfen auch, dem gravierenden Personalmangel entgegenzuwirken: Wer die Digitalisierung nutzt, um wiederkehrende Aufgaben zu automatisieren, sorgt nicht nur für einen stressfreien Arbeitsalltag, sondern erhöht damit die Attraktivität für die Beschäftigten, so die Erfahrung von Ebner. Eine hohe Prozessqualität erlaubt auch einen reibungslosen Betrieb mit kleinerer Besetzung und schafft Ressourcen für Wachstum. Er kennt zahlreiche Betriebe, die durch Einführung eines Küchen- und Schankmonitorings sowie einer flexiblen Kassenlösung mit Bezahlungsmöglichkeit am Tisch bei gleicher Personaldecke Produktivität und Umsatz verdoppeln oder die gleiche Fläche mit einem um 25 bis 30 Prozent geschrumpften Team betreuen konnten. Zugleich steigt die Zufriedenheit der Gäste, weil alles flott vorangeht, weniger Fehler passieren und die Servicekräfte weniger gestresst sind, ergänzt Kaznowski. Intelligente Assistenzsysteme können selbst den Geschäftsführer von zeitraubenden Planungsaufgaben entlasten: Geht etwa eine Krankschreibung ein, sucht die digitale Personaleinsatzplanung automatisiert nach Ersatz und bucht die Zusage zur Übernahme der Schicht direkt ein.

Trend 3: Nachhaltigkeit bis ins Detail denken

Nachhaltigkeit ist kein neuer Trend, spielt jedoch eine zunehmend wichtige Rolle. In der Gastronomie beginnt das schon bei der Zukunftsfähigkeit der gewählten Lösung, wie der Einsatz von Kassen- und Bezahlösungen nach Bedarf: Mit unseren flexiblen Cloud-Angeboten sind Module heute monatlich hinzubuchbar – ideal, um Innovationen im eigenen Betrieb ohne große Investitionen live zu testen und immer auf dem neuesten Stand zu halten, erläutert Ebner. Mit Blick auf die Umwelt helfen digitale Kassenlösungen zudem bei der Müllvermeidung: Die Einführung der Bonpflicht im Jahr 2020 erhöhte die Zahl der in Gastronomie und Einzelhandel anfallenden Papierbelege auf geschätzt 40 Milliarden Stück pro Jahr. Abhilfe schaffen Alternativen wie der E-Bon. Im Moment digitalisieren wir bei unseren Kunden vor allem die Küchenbons, mit denen Bestellungen intern durchgereicht werden, erläutert Ebner. Aber auch der elektronische Rechnungsbon ist technisch bereits möglich: Er kann nach der Bezahlung direkt aufs Smartphone des Gastes geladen werden, ein Ausdruck entfällt. Eine praktische Lösung, die sich durchsetzen wird, sind beide. Experten überzeugt: In fünf Jahren wird es den klassischen Bon auf Papier nicht mehr geben.