



DT02



B U S I N E S S

# RAUS AUS DER DIGITALEN STEINZEIT

*Rufen Ihre Gäste noch an, um eine Bestellung vorzunehmen, kommen Sie einfach bei Ihnen vorbei, oder läuft bei Ihnen alles bereits online? Wie verwalten Sie Ihre Kundendaten? Wie bestellen Sie bei Ihren Lieferanten? Kurz: Sind Sie bereits im digitalen Zeitalter angekommen? Oder gehören Sie zu den vielen österreichischen Betrieben, die sich nur zaghaft an das Thema heranwagen? Zu groß die Unsicherheit, zu komplex die Materie? Die gute Nachricht: Sie sind nicht allein. Die schlechte: Sie werden nicht drum herum kommen, sich langsam mit der Digitalisierung Ihres – unseres – Lebens anzufreunden. Der Versuch eines Überblicks mit Hilfe des deutschen Digitalisierungsexperten Alexander Henn von Shore.*

Ist man in einem größeren Ort zu Fuß oder öffentlich unterwegs, gewinnt man schnell den Eindruck, dass es eigentlich kaum mehr Menschen gibt, die nicht in ständigem Blickkontakt zu ihrem smartphone durchs Leben hetzen. Auch im privaten Gespräch mit Freunden stellt es sich so dar, als würde mittlerweile praktisch alles online erledigt: einkaufen, Flug buchen, Bankgeschäfte abwickeln, Friseurtermin reservieren, im Ferienhaus den Gaszähler checken, ein Buch lesen, die playlist für einen romantischen Abend zu zweit programmieren...

Unendlich viele Möglichkeiten, Dienstleistungen über das Internet in Anspruch zu nehmen oder Informationen abzurufen. Profitieren von dieser Entwicklung sollten eigentlich die Dienstleister, also die Wirtschaft – würde man denken. Glaubt man aber den Statistiken, befindet sich Österreich – gerade was KMUs betrifft – noch in der digitalen Steinzeit. Nur ein Bruchteil der heimischen Betriebe nutzt die elektronische Schnittstelle zum Kunden aktiv – für Kundengewinnung, Kundenbetreuung und Beziehungspflege. Ausgerechnet in der Hotellerie und Gastronomie sind die Werte besonders niedrig. Wie ließe sich das bestehende Potenzial heben und was wäre der Nutzen für Sie, als Unternehmer?

## Online-Tischbuchung

Von immer mehr Gästen wird die Option, online einen Tisch zu buchen, als bequeme und schnelle Möglichkeit wahrgenommen. Für die Gastronomen selbst ergibt sich daraus eine Vielzahl an Vorteilen. Gerade zu den Stoßzeiten, in denen das Lokal stark frequentiert wird, müssen Sie nicht noch Anrufe annehmen und können sich stärker auf die anwesenden Gäste konzentrieren. Die Online-Tischbuchung kann zudem mit einer sehr sinnvollen Funktion verknüpft werden: der automatischen Terminerinnerung. Gäste erhalten ein paar Stunden vor dem Besuch eine automatisch generierte Erinnerung-SMS. Das schafft zunächst mal eine professionelle Außenwirkung beim Gast. Darüber hinaus verringert sich die Ausfallquote meist signifikant.

## Online-Bestellaufnahme/Abrechnung

Bereits häufig im Einsatz und sehr praktisch: Handhelds – das können spezielle devices sein, oder gewöhnliche Smartphones oder Tablets – über die die Bestellung angenommen und di-



DT02

## DIGITALISIERUNG



rekt an die Küche bzw. den Ausschank übermittelt wird. So werden Abläufe effizienter, schneller und gleichzeitig verringert sich die Belastung des Personals. Auch in der Abrechnung können intelligente Tools einen großen Nutzen darstellen, beispielsweise, indem in der Happy Hour automatisch der halbe Preis berechnet wird oder die Berechnung einzelner Rechnungsposten ganz einfach mit ein paar Klicks erfolgt.

### Online-Bestellung am Tisch durch den Gast

Fastfoodketten machen es bereits vor, in der herkömmlichen Gastronomie mutet sie noch sehr exotisch an: Der Gast bestellt via Touchscreen selbst. Einige wenige Pioniere gibt es allerdings, die ihre elektronischen Speisekarten auch bereits mit zusätzlichen Bildern, Informationen über Herkunft der Zutaten, Produzenten und weiterem ausgestattet haben. Die Ausgestaltungsmöglichkeiten und die der internen Vernetzung sind nahezu grenzenlos – sicher bald mehr als eine nette Spielerei.

### Gäste-Management - mehr Aufmerksamkeit, kein Mehraufwand

Viele Gastronomie- und Hotelleriebetriebe schrecken noch vor einer umfassenden Software zum Management ihrer Gäste zurück. Dabei bringt ein Customer Relationship Management (CRM) für die digitale Kundenverwaltung eine Vielzahl von Vorteilen mit sich. Mitarbeiter können sich von jedem Gast schnell ein Bild machen. Wie oft hat er das Restaurant oder Hotel in letzter Zeit besucht? Welche Vorlieben hat er? Gibt es Allergien? Somit können sie noch individueller auf den Gast eingehen und ihm mit noch besserem Service entgegenzutreten.

### Online-Feedback – unmittelbar, ehrlich, echt

Die Qualität der eigenen Dienstleistungen und somit auch die Kundenzufriedenheit steigert es enorm, wenn Sie online Feedback abfragen. Basierend auf den vorhandenen Kundendaten –

ein intelligentes CRM-System vorausgesetzt – fragen Sie den Gast am Tag nach einem Restaurantbesuch oder der letzten Hotelübernachtung nach seiner Meinung. Dazu schicken Sie ihm ein automatisiertes SMS oder E-Mail mit der Aufforderung, konkretes Feedback zu äußern. Ist das professionell formuliert, wird sich der Gast wertgeschätzt fühlen – Sie bringen zum Ausdruck, dass Ihnen seine Zufriedenheit wichtig ist. Dafür bekommen Sie meist ehrliche und – oft erstaunlich umfassende Rückmeldung, die im persönlichen Gespräch direkt nach einem Termin oftmals unterbleibt. Eine hervorragende Grundlage, um den eigenen Service weiter zu optimieren.

### Neuer Schwung für's Marketing – ran an den Gast, ohne Streuverlust

Klassische Marketingmaßnahmen, wie beispielsweise Anzeigen, sind vielen Gastronomen zu teuer und das Kosten-Nutzen-Verhältnis oftmals fragwürdig. Verfügen Sie allerdings über ein gut aufgestelltes CRM-System, können Sie den Kunden direkt ansprechen und ihm im Idealfall sogar nur die Informationen zukommen lassen, von denen Sie bereits wissen, dass ihn das interessieren wird: Die wechselnde Wochenkarte zum Beispiel für den Business-Stammgast, oder die Spezialitätenwochen für die ausgewiesenen Feinspitze.

### Energieschub für's interne Management – mehr Übersicht, einfachere Planung

Vergessen Sie nicht, dass digitale Lösungen auch in der internen Betriebsplanung große Vorteile bringen. Ein Beispiel ist die Mitarbeiterplanung mit einem digitalen Schichtplan. Hier können über ein übersichtliches Tool Zeiten eingegeben und Schichten übersichtlich nachvollzogen werden. Ist das System cloudbasiert, können Vorgesetzte und Mitarbeiter von jedem PC oder Smartphone aus aktuell einsehen, wie der Dienstplan aussieht und sehen auf einen Blick, wo Engpässe bestehen oder mit wem eventuell ein Dienst getauscht werden könnte.

### Alles digital - alles easy?

Wie so oft im Leben: Leider nein. Ganz so simpel ist es nicht. Am Markt gibt es unzählige Produkte, die teilweise aber unglaublich ‚mächtig‘ sind, also vermutlich wesentlich mehr können, als Sie brauchen. Daher sollten Sie sich vor einer Umstellung sehr genau überlegen, was Sie wofür tatsächlich einsetzen wollen. Wichtig ist es auch, dass Sie Ihre Mitarbeiter bei der Umstellung hinter sich haben – so ein System lässt sich nämlich hervorragend boykottieren, wenn man es – als Mitarbeiter – nicht benutzen will. Am besten nutzen sie Beschwerden über das bestehende System, um mit Ihren Mitarbeitern gemeinsam Lösungsansätze zu erarbeiten – so können Sie sie schrittweise an eine mögliche Digitalisierung heranzuführen, die dann viel leichter akzeptiert wird. Entsprechende Schulungsmaßnahmen sollten Sie fix einplanen.

Mit der richtigen Strategie, den richtigen Tools und einem consequenten, durchdachten Einsatz halten Digitalisierungs-Tools für Hotels und Restaurants also viele Chancen bereit. Sie müssen nur genutzt werden.

### Unser Experte:

Alexander Henn, Gründer und Geschäftsführer der Shore GmbH München (www.shore.com)



Alexander Henn, Jahrgang 1985, hat Shore im Jahre 2012 gegründet und leitet als Geschäftsführer die operativen Geschäfte des Start-ups, welches ein breites Portfolio an Digitalisierungslösungen für kleine, lokale Dienstleister anbietet – von der Online-Terminbuchung über ein CRM-System bis hin zu einer digitalen Kassenslösung. Der Vollblutunternehmer gründete bereits mit 15 Jahren sein erstes Unternehmen und brachte zudem weitere erfolgreiche Start-ups auf den Weg, unter anderem Libute.de, einen Online-Shop für exklusive Haarprodukte.



B U S I N E S S

### Neuer Schwung für's Marketing – ran an den Gast, ohne Streuverlust

#### Was Sie brauchen

- Ein System, mit dem gezielt Kundengruppen per SMS, WhatsApp oder E-Mail angesprochen werden können, beispielsweise mit Gutscheinen oder neuen Mittagsangeboten

#### So funktioniert's

- In Kombination mit der Gästekartei werden Zielgruppe, Zeitpunkt und Nachricht konzeptioniert und bestimmt

#### Das haben Sie davon

- Kundenstamm kann aufgebaut und Frequenz der Besuche erhöht werden
- Energieschub für's interne Management – mehr Übersicht, einfachere Planung

### Online-Feedback – unmittelbar, ehrlich, echt

#### Was Sie brauchen

- Eine Software, die dem Kunden automatisch eine Feedback-Anfrage schickt und die Rückmeldungen automatisch speichert

#### So funktioniert's

- Feedback-Anfrage wird per SMS oder E-Mail automatisiert nach vorbestimmtem Zeitraum an den Kunden geschickt. Kunde antwortet und das Feedback bleibt beim Betreiber, der nach eigenem Ermessen Feedback online schalten kann

#### Das haben Sie davon

- Nur die eigenen Kunden können Feedback geben – keine Verzerrung
- Der Betreiber kann selber entscheiden, welches Feedback er veröffentlichen will
- Betreiber kann sehen, wann der Kunde da war und wer ihn bedient hat – somit besseres Feedback an die Mitarbeiter möglich
- Möglichkeit, direkt aus dem System heraus mit dem Kunden in Kontakt zu treten

### Online-Buchung – besserer Service und weniger Ausfälle

#### Was Sie brauchen

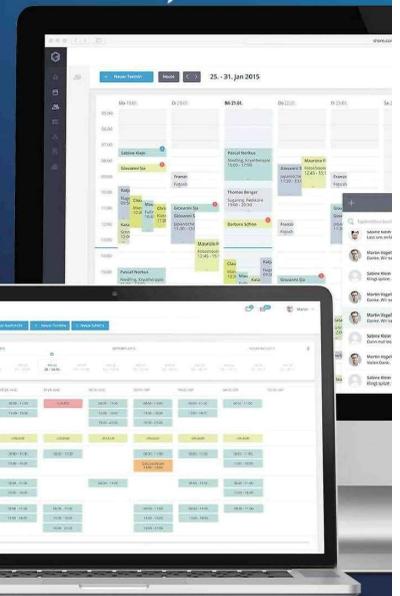
- Eine Software, die Gästekapazitäten erfasst und bei Neubuchung verarbeitet.

#### So funktioniert's

- Die Anzahl der Zimmer wird hinterlegt und automatisch neu berechnet, sobald die Buchung eintrifft – Automatische Information an den Betreiber und Gast bei Buchung.

#### Das haben Sie davon

- Zeitersparnis und die Möglichkeit, neue Kunden zu gewinnen. Dazu werden die Mitarbeiter entlastet und die Internationalisierung wird vereinfacht, da verschiedene Sprachen hinterlegt werden können.





DT02

## DIGITALISIERUNG



### Gäste-Management – mehr Aufmerksamkeit, kein Mehraufwand

#### Was Sie brauchen

- Ein System, in dem alle Kunden- und Gästedaten automatisch gepflegt werden

#### So funktioniert's

- Alle Kundendaten werden gesammelt und können weiterbearbeitet werden, beispielsweise Allergien, Anzahl und Anlass der Besuche

#### Das haben Sie davon

- Individuellerer Service gegenüber dem Kunden; Ansprache des Kunden per E-Mail oder SMS, beispielsweise für Aussendung des täglichen Mittagmenüs, oder einer kleinen Aufmerksamkeit zum Geburtstag, Hochzeitstag oder ähnlichem.

### Interne Kommunikation

#### Was Sie brauchen

- Ein System für die interne Mitarbeiterverwaltung, das Arbeitszeiten und Arbeitsaufträge verwaltet

#### So funktioniert's

- Alle Mitarbeiter werden in dem System hinterlegt und bekommen ggf. einen Login plus App, um sich beispielsweise für freie Schichten einzutragen

#### Das haben Sie davon

- Eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit durch selbstständige Eintragung von Schichten
- Eine einfachere Gehaltsabrechnung durch eine transparente Übersicht der Arbeitszeiten
- Bessere und übersichtlichere Einsatzplanung des Personals

### Online-Tischbuchung

#### Was Sie brauchen

- Kleine Restaurants: Online-Tischbuchung – Zuweisung durch Restaurant.
- Große Restaurants: Onlinebuchung, bei der ein Tischplan hinterlegt ist und entsprechend gebucht werden kann.

#### So funktioniert's

- Digitaler Plan des Restaurants wird entworfen und Reservierungen werden verknüpft

#### Das haben Sie davon

- Weniger Anrufe, höhere Reichweite durch das Internet – Buchung außerhalb der Öffnungszeiten möglich

### Online-Bestellaufnahme/ Abrechnung

#### Was Sie brauchen

- Zur Bestellaufnahme: WLAN, Software + mind. ein Device für die Bestellung und Abrechnung, zum Beispiel iPad. Zur Abrechnung: Kassenschublade und Kartenlesegerät

#### So funktioniert's

- Elektronisches Device ersetzt den Block und macht die Kommunikation schneller und effizienter.

#### Das haben Sie davon

- Datenübertragung über WLAN bedeutet weniger Wege für Servicepersonal und schnelleren Service. Zeitgemäßes Auftreten gegenüber dem Kunden.

