

Stempelkärtchen adieu

Smartphone und Apps verändern auch in der Gemeinschaftsgastronomie die Kommunikation mit dem Gast und bieten neue Möglichkeiten. Simon Kuhn, Geschäftsführer K&P Consulting, analysiert die Chancen und Möglichkeiten für die Praxis.

Pace Paparazzi wurde vergangenes Jahr mit dem Frankfurter Preis ausgezeichnet – unter anderem für seine digitale Innovationsdynamik. Wie ist generell das Gros der Gemeinschaftsgastronomie aufgestellt?

Simon Kuhn: Die digitale Revolution steht in der Betriebsverpflegung noch sehr am Anfang. Da gibt es nicht nur noch viel zu viele Stempelkärtchen oder andere Bonuskar-

ten, mit der Gäste Treuepunkte sammeln können, sondern auch viel zu viele klassische Papierspeisepläne oder Mitarbeiterbefragungen. Auch wenn die öffentliche Gastronomie hier nur wenig weiter ist, wird sich im gleichen Maße ändern, wie Gäste immer selbstverständlicher die Möglichkeiten nutzen, die Ihnen das Smartphone bietet.

Welche Indizien gibt es dafür?

Kuhn: Catering-Unternehmen springen zunehmend auf das Thema auf, weil auch das Angebot an Applikationen für Smartphones immer größer wird. Angefangen von den Speiseplänen über Feedback-Möglichkeiten und spezielle Angebote für Gäste mit Lebensmittel-Unverträglichkeiten bis hin zu Bezahlungsfunktionen.

Bei der Zahlung mit dem Smartphone sind die Deutschen noch sehr zurückhaltend. Gerade 2 Prozent zahlen mit dem Smartphone. Warum also sollten Betriebsgastronomen einen besonderen digitalen Eifer an den Tag legen?
Kuhn: Es müssen ja nicht alle gleich eilig haben. Entscheidend ist die jeweilige Unternehmenskultur. Für Start-ups



Treuestempel war gestern. Heute hilft das Smartphone.

oder Unternehmen mit digitalen Geschäftsmodellen ist das natürlich eher ein Thema als für eine Behörde mit einer etwas „gediegeneren“ Belegschaft. Wie überall gibt es auch hier Vorreiter und Nachzügler. Viele Menschen müssen noch an die Zukunft herangeführt werden. Das gilt sowohl für Gäste als auch für Gastronomen.

Und welche Vorteile haben die Vorreiter von den digitalen Möglichkeiten im Einzelnen?

Kuhn: Sie haben es leichter, mit ihren Gästen im Gespräch zu bleiben – ein wichtiger Aspekt der Kundenbindung. Es gibt die Möglichkeit der unmittelbaren Reaktion auf die Kritik von Gästen. Das Feedback der Kunden zu einzelnen Angeboten kann dazu in die Speiseplangestaltung einfließen. Schließlich lässt sich für Allergiker die Hemmschwelle gegenüber dem Betriebsrestaurant senken, da eine Einstellung in der App nur „ungefährliche“ Gerichte anzeigt.

Wie geht das konkret?

Kuhn: Gäste, die beispielsweise allergisch auf Haselnüsse reagieren, können ihre Speiseplan-App so modifizieren, dass sie vor Speisen warnt, in denen Haselnüsse verarbeitet wurden – oder ihnen grünes Licht gibt, wenn keine für sie unverträglichen Stoffe enthalten sind. Das erspart lästiges Studieren von Zutatenlisten und macht den Besuch im Betriebsrestaurant doch gleich viel entspannter. Es gilt allerdings zu berücksichtigen, dass jedes System nur so gut ist, wie es gepflegt wird.

Nicht alle Gäste sind Allergiker. Von welchen Segnungen via Smartphone können auch andere profitieren?

Kuhn: Indem sie sich beispielsweise erinnern lassen, wenn eines ihrer Lieblingsgerichte auf dem Plan steht. Auf der anderen Seite können Betriebsrestaurants mit Hilfe der App Einfluss nehmen auf den Abverkauf, indem etwa auf spezielle Angebote besonders hingewiesen wird – schon bevor die Gäste in das Casino kommen ...

... oder andere lockt, die gar nicht kommen wollten.

Kuhn: Genau. Dabei kommt es natürlich nicht allein auf die digitale Technik an. In erster Linie müssen das Essen

und die gute Qualität locken. Nicht zuletzt hilft das Feedback der Gäste, um die Gerichte zu kennen, die bei ihnen auf besonders gute Resonanz stoßen.

Bei der Currywurst und den Pommes geht das auch analog, oder?

Kuhn: Klar, den Klassiker kennen alle. Aber über das Smartphone läuft die Information viel unmittelbarer und schneller als über den Speiseplan im Intranet.

Apps lösen also immer mehr die vielen Karten ab, die unsere Geldbeutel so unhandlich machen. Droht jetzt nicht die Gefahr, dass die bunte Welt der Apps die Übersichtlichkeit auf dem Smartphone erschwert? Wie lässt sich die Flut der Apps bannen?

Kuhn: Indem auf einer App alle möglichen Funktionen vereint sind. Angefangen von den Speiseplänen mit zusätzlichen Rezeptinformationen über Feedback- und Bonus-system bis hin zu Bezahlungsfunktionen.

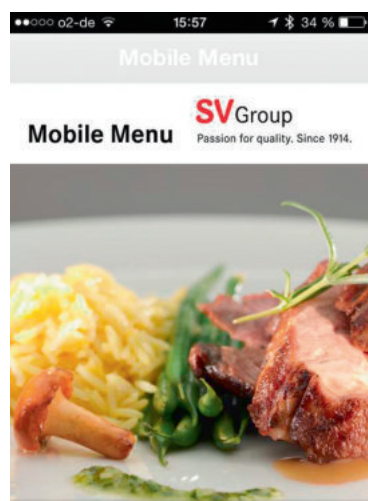
Wann wird auch der letzte Gast im Betriebsrestaurant an der Kasse sein Smartphone zücken um damit sein Essen zu bezahlen?

Kuhn: Das ist natürlich sehr hypothetisch. Ich denke, bis 2020 wird sich die Smartphone-Generation noch weiter durchsetzen und die Technologie Fortschritte machen, dass Bezahlen per Smartphone alltäglicher werden könnte. Kartenzahlung hat das Bargeld jetzt schon von vielen Kassen in Mensen und Betriebsrestaurants abgelöst. Aber ganz ohne Bargeld wird es sicher nie gehen.

Die Fragen stellte Ingeborg Sichau



Für Simon Kuhn steht die digitale Revolution in der Betriebsverpflegung erst am Anfang.



Eine Einladung ins Betriebsrestaurant, die Appetit macht.

JOMOsft für Transparenz in der Verpflegung!



Das JOMOsft Verpflegungsmanagementsystem sichert optimale Ergebnisse in der Gemeinschaftsgastronomie:

- Speisenmanagement
- Menüwunscherfassung
- Beschaffungsmanagement
- Kostenmanagement



JOMO GV-Partner Beratungs- und Software GmbH & Co. KG
info@jomosoft.de · www.jomosoft.de · Telefon: 02837 80-226