

St. Margarethen an der Raab, 26. Juni 2020

TISCHLEIN - RESERVIER DICH

#REGIONAL und #DIGITAL - zwei Worte, die wir seit Jahren in der gastronomischen Welt hören und nutzen, aber jetzt erst so richtig seit der Corona-Krise zur Geltung kommen.

Plötzlich ist alles anders. Zuerst waren noch die Bestellsysteme im Blickwinkel der Gastronomen und seit der Wiedereröffnung suchen die Gäste mehr denn je nach dem digitalen Restaurant. Wir schreiben das Jahr 2020 und der Gast fragt immer öfter nach dem digitalen Restaurant. Was können wir nun tun?

Aber auch viele Gastronomen suchen plötzlich - getrieben durch die Gäste - nach digitalen Lösungen für den eigenen gastronomischen Betrieb. Aber wie immer ist es auch eine gesellschaftliche Entwicklung, die uns Gastronomen zu Investitionen zwingen.

Diese Lösungen gibt es seit vielen Jahren und werden auch von unseren Gästen bereits sehr stark genutzt. Auch sehr viele erfolgreiche Gastronomiebetriebe können sich digitale Reservierungsbücher nicht mehr wegdenken. War es bei der letzten Krise im Jahr 2008 Booking.com, die in Österreich den Durchbruch schafften. Ist jetzt die Zeit für die digitalen Gastro-Lösungen gekommen. Leider läuft es wie 2008 und es sind die Big Player, die plötzlich das große Geschäft wittern. „Die Macht der Portale“ ist auch in der Gastronomie angekommen und daher möchte ich Ihnen ein paar Tipps mit auf den Weg geben, wie Sie die BESTE Software für Ihren Betrieb finden.

Warum sollten wir uns für eine solche Software entscheiden?

Wenn

- Sie genervt sind, immer im Mittagsgeschäft angerufen zu werden.
- der Arbeitsaufwand an Mail-Bestätigungen immer mehr zunimmt.
- Sie viele No-Shows oder Stornierungen haben, die Sie nicht verrechnen können.
- Sie kein Adressenmaterial fürs Marketing haben.
- Sie viel Geschäft um 12 Uhr aber keines um 13 Uhr haben.

DANN ist es höchste Zeit zu digitalisieren.

Und weil es die Gäste von morgen bereits HEUTE erwarten:

Dass vom Restaurant der Bestell- und Bezahlprozess schneller und einfacher wird.

Es gibt ein paar Fragen, die man sich selbst stellen muss, um erfolgreich in die Zukunft zu starten.

- „Wie viel analog, wie viel digital will ich, mein Team und mein Betrieb eigentlich sein?“
- **Machen Sie aber niemals die Rechnung ohne Ihre Gäste**
 - „Wie digital sind meine Gäste?“
 - „Welche Gäste will ich bei mir bewirten? GLOBAL oder REGIONAL?“

Wenn ich als Berater diese Systeme vorschlage, kommen zuerst immer die gleichen Antworten.

- „Geht bei uns nicht!“
- „Zu kompliziert – machen wir nicht!“
- „Wir sind am Land mit unseren Gästen sicher nicht!“
- „Kostet nur und bringt nichts!“

Gelingt es mir die Eigentümer zu überzeugen, dann bekomme ich nach einigen Monaten die Rückmeldung. *„Die Umstellung war so mühsam, aber diese Software würde ich nie wieder hergeben. Warum haben wir das nicht schon früher gemacht!“*

Wenn wir in die Schweiz oder nach Deutschland schauen, müssen alle Restauraufenthalte der Gäste nun nach dem Shutdown dokumentiert werden. Hier ist es auch kein Problem, weil es fast kein Restaurant mehr gibt, wo solche Systeme nicht verwendet werden.

Problem:

Restaurants verlieren heute pro Jahr bis zu ein Drittel ihres Umsatzes im Operation und gehen zunehmend Konkurs...

Weltbekannt und trotzdem pleite: Jamie Oliver (*Quelle Seatris.ai*)

Digitale Reservierungsbücher garantieren ein ganzheitliches Reservierungs-management, um Abläufe zu optimieren und Ihren Betrieb besser auszulasten.

Hier sind 13 Gründe für ein Tischreservierungssystem:

- Optimierung des Prozesses der Reservierung
- 7 Tage/ 24 Stunden in der Woche Erreichbarkeit für Ihre Gäste
- Auch am Ruhetag werden Reservierungen beantwortet
- Reservierungen über die eigene Webseite
- Übersichtliche Tischpläne

- Arbeitserleichterung für Ihre Mitarbeiter
 - Deutlich weniger Telefonanrufe (mehr Konzentration auf unsere Arbeit, keine Unterbrechungen mehr)

- Aufgrund des digitalen Reservierungssystem erhalten Sie bessere Auswertungen sowie datengesteuerte Einblicke und lernen auch ihre Gäste besser kennen
- Reduzierung der No-Shows durch Reservierungserinnerung
- Mehr Marketingmöglichkeiten – Newsletter
- Strukturierte Gästekartei
- Reservierungsbestätigungen mit AGB und Stornobedingungen werden ohne weiteren Arbeitsaufwand versendet
- Verbesserte Auslastung
- Weniger Personalkosten

Komprimiert zusammengefasst, entsteht eine Vereinfachung durch Automatisierung diverser Prozesse inklusiver automatisierter Prüfung der Auslastung.

Was Ihre Gäste wollen:

- Ihr Restaurant zu jeder Zeit und von überall reservieren.
- 42% aller Reservierungen werden getätigt WÄHREND das Restaurant geschlossen ist!
- und der REST ruft an - wenn wir voll im Geschäft sind?

Wann wird es Zeit für eine solche Lösung?

Wenn Sie sich über folgende Punkte ärgern:

- wieder einmal ein unleserlicher Reservierungsbuch-Eintrag!
- keinerlei Übersicht bei den Reservierungen!
- die Bearbeitung der Reservierungsanfragen zu viel Zeit in Anspruch nimmt!
- bei Überbuchung!

Schluss damit? Studien belegen: 88% der Gastronomen erzielen mehr Umsatz dank der Digitalisierung!

DIE ONLINE TISCHRESERVIERUNG

Die Gastronomie in Österreich, so wie wir sie jetzt kennen, wird sich in den nächsten 3 bis 5 Jahren dramatisch verändern und daran ist nicht nur die Corona-Krise Schuld.

Gäste erwarten vom Restaurant, dass der Bestell- sowie der Bezahlprozess schneller und einfacher wird. Wenn Sie sich auf das nicht vorbereiten, werden Sie es noch schwerer haben.

Aktuelle Situation: rotes Reservierungsbuch & analoge Zettelwirtschaft.

Veränderung notwendig: hinzu digitalen Reservierungssystem für das Restaurant.

Welche Vorteile bietet Ihnen ein digitales Reservierungssystem?

HEUTE <i>Der Klassiker</i> Unser rotes Reservierungsbuch	MORGEN <i>Digitales</i> Reservierungssystem
- Unvollständige Notizen – nicht leserliche Handschrift - fehlende Telefonnummer falls Rückruf erforderlich	- Klare transparente Darstellung aller Reservierungen auf dem PC, Handy oder Tablet
- Zeitintensive Bearbeitung aller Reservierungsanfragen	- Nicht Sie, der Gast macht automatisch die Reservierung über Ihre Webseite & Facebook
- Sie beantworten noch alle E-Mail-Anfragen selbst	- Eine automatisierte E-Mail-Kommunikation mit dem Gast erledigt das System
- Doppelbuchungen aufgrund schlechter Einträge und keiner Übersicht	- Übersicht in Echtzeit, um eine optimale Auslastung zu generieren

HEUTE Der Klassiker Unser rotes Reservierungsbuch	MORGEN Digitales Reservierungssystem
- Reservierungsdaten gehen verloren, weil sie nicht exportiert werden können	- mit einer Sicherung sind alle Daten immer vorhanden
- wir finden das Reservierungsbuch nicht	- die Reservierungen sind immer griffbereit und nur einen Klick entfernt
- heute ist RUHETAG	- Ihre Reservierungsabteilung ist 24 Stunden und 7 Tage in der Woche besetzt

Was sollen diese Systeme können:

a) Grundsätzlich:

All diese Systeme haben verschiedene Module und Bausteine. Über folgende Bausteine sollten Sie eine Entscheidung treffen:

- Was benötigen wir für unseren Betrieb und was wollen wir?
- Nur die Prozesse vereinfachen oder benötigen wir auch Marketing und zusätzliche Gäste?

Bausteine:

1. Tischmanagement & Reservierungsbuch
2. Online Tischreservierung für die eigene Webseite und Facebook
3. Marketing-Tools, Stammkunden-/ Loyalty- Programme
4. Zusätzliche Features

Achtung bezüglich Marketing Tools:

Viele der großen Anbieter versprechen zusätzliche Gäste.

Nur der Eintrag bei Opentable, Book a table/ the Fork genügt nicht, um an neue Gäste zu kommen. Zusätzlich braucht es auch von Ihrer Seite weitere Anstrengungen. Also vertrauen Sie nicht auf die Aussagen der Verkäufer der Systeme.

Digitales Tischmanagement & Reservierungsbuch

Folgende Features sollte das System können:

- Reservierungen automatisch von der Webseite annehmen
- Übersichtlicher Tischplan & Tischmanagement
- Wartelisten-Management
- Übersichtliche bzw. durchsuchbare Gästekartei und Gästemanagement
- Stammgästekartei: Gast-Historie, Gast-Notizen, Gast-Tags, VIP, Black List
- Statistiken-Tool mit Echtzeit-Statistiken und Analytics

Online Tischreservierung für die eigene Webseite und Facebook

Folgende Features sollte das System können:

- Automatisierte E-Mail-Bestätigung
- SMS-Bestätigung
- Erinnerungsmail
- Bewertungsmail

Tipp: Sollten Sie nur eine online Reservierung benötigen. Hier gibt es meistens Gratis-Lösungen. Aber Achtung - schauen Sie sich rechtzeitig um, sollten Sie dann doch upgraden wollen. Sehr oft wechselt man dann nicht mehr das System bzw. wenn man wechselt ist ein höherer Aufwand damit verbunden und somit verbleiben viele bei dem System, obwohl man nicht ganz glücklich ist. Daher prüfe, bevor man sich ewig bindet.

Marketing-Tools

Das Restaurant-Marketing übernimmt das Portal.

Dieser Baustein ist meist kostenpflichtig. Sehr oft wird in Partnerprogrammen ausgestrahlt und jede Reservierung über eines dieser Portale kostet Ihnen zusätzlich Geld. Portale schalten für Sie

- Google AdWords
- Einträge in diversen zusätzlichen Portalen
- Google my Business direkt Buchung

Tipp: Wenn man zu wenig Gäste im Restaurant hat, ist es auf alle Fälle sinnvoll sich über diese Marketing-Tools Gedanken zu machen. Sie bekommen mehr Buchungen, haben aber auch höhere Gebühren.

b) Zusätzliche Features:

Beispielsweise bieten einige Tools:

- WLAN für Ihre Gäste
- Schichtplanung und Dienstplangestaltung – *Hinweis: meist noch nicht ganz ausgereift.*
- Berichte-Tool
- Besitzer-App mit speziellen Berichten

- Webseite-Baukasten
- iPad-App
- Anzahlungssystem

Wichtig für Sie als Gastronom:

- hat die Software einen Ansprechpartner in Österreich?
- 24/7 Telefonsupport – auch an Feiertagen sollte es besetzt sein?
- Kostenlose Online Schulung
- DSGVO – Datenschutzgrundverordnung – wo werden die Daten gespeichert und nimmt der Anbieter die DSGVO ernst?
- ist es auf allen Endgeräten möglich zu buchen? Bzw. Browser?

Cloudbasiert macht es SINN oder ist es sogar gefährlich?

Eine Angst die natürlich berechtigt ist, wenn alles nur noch im Internet läuft. Was passiert, wenn plötzlich das Internet nicht geht?

In den letzten 10 Jahren hatte ich dieses Problem in keiner meiner Betriebe. Es kann zwar zu Ausfällen kommen, aber nachdem Sie im Restaurant wahrscheinlich ein Festnetzinternet und auch ihre Mitarbeiter bzw. Sie selbst verschiedene Anbieter haben, gibt es immer jemand der trotzdem noch nachschauen kann und eine Reservierungsliste vom Internet downloaden kann.

Kommt es wirklich zum totalen Ausfall – dann haben Sie andere Sorgen als die Reservierungen für den heutigen TAG!

WELCHER ANBIETER IST DER BESTE?

Grundsätzlich sind die genannten Module und Bausteine bei all den genannten Plattformen vorhanden. Im Detail können sich diese aber durchaus voneinander unterscheiden. Deshalb empfehlen wir im Vorfeld eine Bedarfsanalyse im Betrieb, um die beste bzw. maßgeschneiderte Lösung für Sie zu finden.

1. Was benötigen Sie? Mehr Zahlen, Daten und Fakten?
Analysieren Sie Ihre Prozesse: Was läuft gut? Was läuft nicht gut? Wo gibt es Probleme? Fragen Sie Ihre Mitarbeiter?
2. Wo ist Ihr Lokal? Welche Zielgruppe haben Sie? Woher kommen Ihre Gäste
Analysieren Sie mit Hilfe von Google Analytics und Google my Business das Einzugsgebiet. Je weniger Sie von Touristen und internationalen Gästen abhängig sind, umso weniger können Sie in die Abhängigkeit von größeren Portalen kommen.
3. Wie genau möchten Sie ein Online Buchungssystem überhaupt nutzen?
Soll dieses auf Ihrer eigenen Webseite integriert werden, damit Sie eine schnelle Reservierung anbieten können? Oder soll stattdessen die Reservierung möglichst einfach sein, wenn Gäste Sie über Google finden?
Gibt es Kooperationsmöglichkeiten mit anderen Branchenportalen?
4. Soll das Online Marketing übernommen werden?

Fazit: Der beste Anbieter definiert sich über die Anforderungen, die Sie als Gastronom haben. Außerdem spielen auch die Nutzungsbedingungen der verschiedenen Plattformen eine Rolle. Achten Sie darauf, dass die Listung auf diversen Plattformen zulässig ist.

Die Digitalisierung macht auch nicht vor der Gastronomie halt. Technologisierung wird in den nächsten Jahren sehr stark zunehmen. Online Tischreservierungen werden dabei immer wichtiger.

Welche Anbieter gibt es?

Kleiner Überblick über Tischreservierungs-Portale

Book a table wird zu TheFork.

Somit ist der größte Player entstanden, der von uns Gastronomen in Zukunft sehr stark gesponsert wird. Die Lösung ist einfach.

Zunächst nehme man viele Bewertungen und dann bittet man den Kunden noch die direkte Reservierung an.

Die Macht der Portale lässt wieder einmal grüßen und richtig - es ist TRIPADVISOR der dieses Geschäftsmodell seit Jahren verfolgt. Mittlerweile das größte Online Reservierungsservice im gastronomischen Bereich. Bereits im Jahr 2018 wurden 320 Millionen Restaurant – Besuche vermittelt.

Größte GEFAHR ist die Macht der Portale- #zahltnichtfürDEINEGÄSTE

Google wird der große Gewinner sein und wird in Zukunft überall mitverdienen. Wenn Sie jetzt in Ihren Google my Business Portal (*hier finden Sie die wichtigsten Anbieter von Tischreservierungssystemen*) nachsehen, sind die großen Portale bereits vertreten und all die wissen was Sie tun.

Hier ein paar Statistiken dazu:

70% nutzen Food- und Restaurantbilder als Entscheidungshilfe für Ihren Restaurantbesuch (*Quelle: Bookatable-Studie 2018*)

55% mehr mobile Suchanfragen für „Speisekarten“ in den letzten zwei Jahren. (*Quelle: Think with Google USA, Juni 2017*)

120% Anstieg bei Suchanfragen für "Wartezeiten" in den letzten zwei Jahren. (*Quelle: Google Trends Januar 2019*)

13% Wachstum bei Suchbegriffen im Zusammenhang mit Restaurants (*Quelle: GoogleTrends 2017 vs. 2018*)

Google “One-Stop-Shop” für Restaurants mit Bestell-/ Buchungsfunktion

“Google, mit seiner Dreifaltigkeit in Form von Maps, mobile Suche und Desktop-Suche übernimmt lokale Entdeckungen von Restaurants mit einer Dominanz die entmutigend ist.”

*“Damit hat sich Google den Löwenanteil für lokale Entdeckungen bereits gesichert.” Jason Clampet
Skift Restaurant Megatrends 2019*

#zahltnichtfürDEINEGÄSTE oder #dontpayfortheguest

Wir leben in einer Zeit, die im Internet beginnt, aber durch unsere Begegnung entsteht.

Als ich im Jahr 2005 die Entwicklung von Booking.com mit Sorge betrachtete, wurde ich von vielen Leuten noch ausgelacht. Heute wissen wir sehr wohl, was in den letzten 10 Jahren passiert ist. Auch in der Gastronomie sehen wir die gleiche Entwicklung, nur mehr wenige große Player werden den Markt beherrschen. Und wir alle werden für unsere Gäste zahlen müssen. Vor der Haustür werden die Gäste von den Portalen abgefangen, umgeleitet und bei uns am Tisch platziert. Aber wer bezahlt die Rechnung? Wenn auch diese Rechnung am Ende der Gastronom bezahlen muss und große Konzerne damit Gewinne machen sowie uns nur die Arbeit mehr bleibt, dann macht Gastronomie keinen Spaß mehr. Daher sollten wir von Haus aus die Fehler der Hotellerie vermeiden und direkte Buchungen über die eigene Webseite forcieren und somit Google & Co. keine Chance geben.

Die gastronomische Landschaft in Österreich, so wie wir sie in der Vergangenheit kennen gelernt haben, wird sich innerhalb der nächsten 5 Jahre dramatisch verändern.

Wer jetzt NICHT beginnt, in ein digitales Geschäftsmodell seines gastronomischen Betriebes zu investieren, wird es in Zukunft noch viel schwerer haben.

Also starten Sie jetzt. Erfolg hat 3 Buchstaben: TUN!

© Markus Schauer

Über den Author

Markus Schauer ist Geschäftsführer von msplus.at und seit Jahren mit dem Thema Digitalisierung in der Hotellerie und Gastronomie stark verbunden.