

Studie über das
europäische
Gastgewerbe

TRENDS,
ERFOLGSFAKTOREN,
TECHNOLOGIEN.
MIT FOKUS AUF
SERVICE UND
FUNKBONIER-
SYSTEME.

Vorwort

Mehr als 350 Teilnehmer unserer Gastronomie-Studie können nicht irren: Service ist das allerwichtigste Erfolgskriterium. Doch wie können Gastronomen gutes Service gestalten? Durch Vorleben von Qualität legen sie die Basis. Noch weiter steigern können sie das Niveau mit technischen Hilfsmitteln. Deshalb gibt Orderman Gastronomen Werkzeuge in die Hand, mit denen sie ihren Gästen exzellentes Service bieten können. Unsere Funkboniersysteme und Kassen beschleunigen und vereinfachen Abläufe: Gäste freuen sich über schnelleres, aufmerksameres Service. Das Küchen- und Servicepersonal genießt entstressstes Arbeiten. Und Gastronomen profitieren von höheren Umsätzen und verbessertem Arbeitsklima.

Die vorliegende Studie enthält die Essenz aktueller und zukünftiger Erfolgsfaktoren in der Gastronomie und soll zu mehr inspirieren – mehr Einzigartigkeit, mehr Geschwindigkeit, mehr Servicequalität, mehr Erfolg.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre.



Ihr Mark Schoen
Geschäftsführung Orderman

ERFOLGSFAKTOR
NUMMER EINS
IN DER
GASTRONOMIE
IST DIE
SERVICEQUALITÄT.



ZAHLEN, DATEN, FAKTEN ZUR STUDIE

Zielgruppe der Studie

352 Gastronomen in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

71 % der Befragten sind in leitender Position tätig.

Die Bandbreite der untersuchten Gastronomiebetriebe reicht von unter 50 bis über 400 Innen- und Außensitzplätze.

Methode

Onlineumfrage, direktes Anschreiben der Zielgruppe.

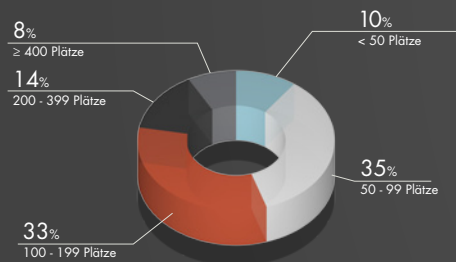
Auswertung

Keine Datengewichtung, mögliche Abweichungen bei Absolutzahlen und Prozentwerten aufgrund von Rundungsdifferenzen.

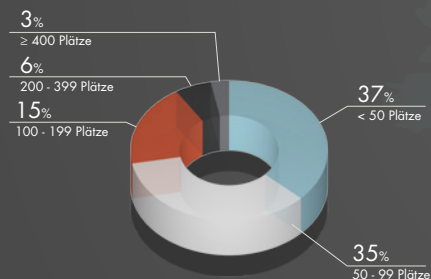
Zeitraum

2012

Anzahl Innensitzplätze



Anzahl Außensitzplätze

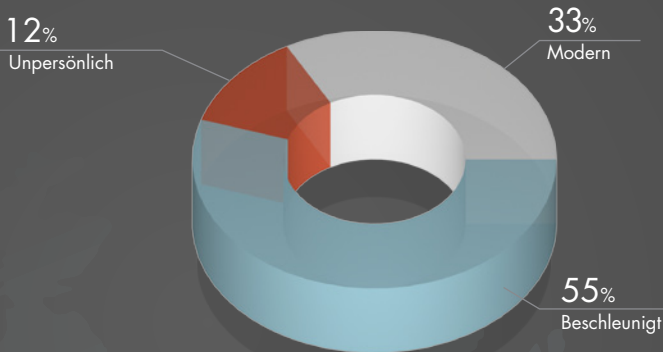


VORAB: DIE MEINUNG DER GÄSTE

Auf den nachfolgenden Seiten finden Sie den Standpunkt der Gastronomen zu zahlreichen erfolgsrelevanten Themen. Was aber denken deren Gäste über das Thema Service?

Gäste mögen elektronische Hilfsmittel

Mehr als die Hälfte der Gäste sieht das Service dank elektronischer Hilfsmittel beschleunigt. Ein Drittel freut sich über die moderne Art der Bedienung. Nur jeder neunte Gast findet Handhelds unpersönlich.



TRENDS, ERFOLGS- FAKTOREN UND WEGE ZU GUTEM SERVICE

Auf dieser Doppelseite geht es um die großen Themen der Gastronomie: Was bringt die Zukunft? Worauf kommt es wirklich an und wie können all diese Erkenntnisse zu mehr Erfolg führen?

Trends, die sich in den nächsten 10 Jahren durchsetzen werden

Ob gehobene Kategorie oder Fast Casual: Die Ansprüche der Gäste an Qualität und Servicegeschwindigkeit steigen weiter. Ein zentrales Werkzeug zur Verbesserung sind Schulungen und elektronische Systeme zur Unterstützung der Abläufe.

Fast Casual und gehobene Gastronomie gewinnen

- Mittags Fastfood –
abends Sterne-Restaurant
- Mehr Gastronomie-Ketten
- Mehr Spezialisierung
- Große Margen – wenig Gäste /
kleine Margen – Masse

Gutes Personal ist knapp

- Zunehmender Bedarf an besser
geschultem Personal
- Dramatische Engpässe bei
qualifiziertem Personal

Qualität ist Trumpf

- Gäste fordern beste Qualität
- Mehr Kompetenz
- Regionale Produkte

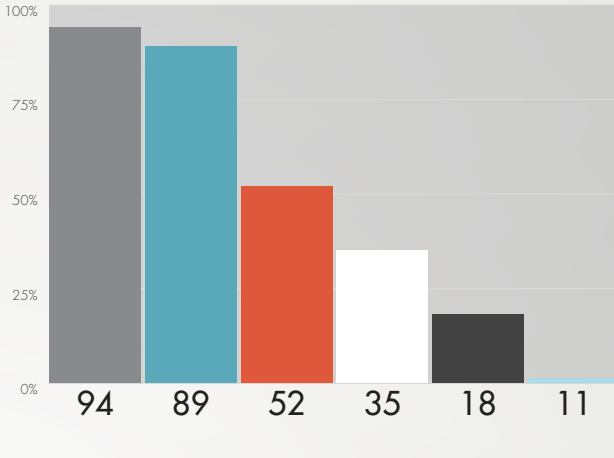
TRENDS

Alles wird schneller

- Mehr Systematisierung
- Trend zu Systemgastronomie und
Schnellrestaurants
- Bestellprozess stärker von
elektronischen Systemen
unterstützt

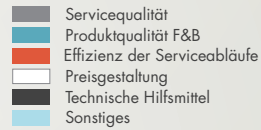
Inszenierung überzeugt

- Einklang zwischen Produktliebe &
moderner Abwicklung
- Für etwas stehen
- Gäste wünschen sich Lebenswelten
- Regional / hausgemacht



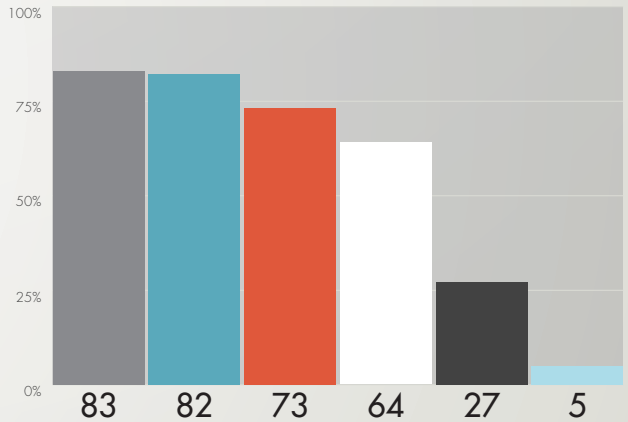
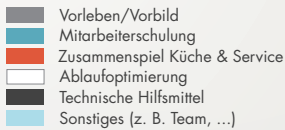
Erfolgskriterien in der Gastronomie

Erfolg wird primär durch Service definiert: 94 % aller Befragten sehen die Servicequalität als Erfolgskriterium Nummer eins – vor der F&B-Qualität. Auf Platz drei liegt die Effizienz der Serviceabläufe. Der Preis ist nicht das zentrale Thema.

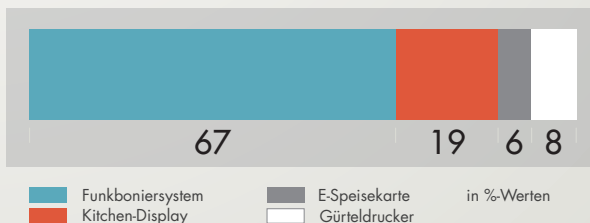


Wie Gastronomen gutes Service etablieren können

Die Studie zeigt: Hohe Servicequalität erreichen Gastronomen durch ihre Wirkung als Vorbild und durch Schulung ihrer Mitarbeiter. Weitere Hebel sind das Zusammenspiel von Küche und Service: Eingehende Bestellungen müssen umgehend an Küche und Schank weitergeleitet werden...



Werkzeuge, die Top-Service ermöglichen



... am besten läuft die Kommunikation über Funkboniersysteme. Auch das Kitchen-Display sorgt für optimierte Abläufe zwischen Küche und Service. Positiv ist ebenso ein Gürteldrucker zum raschen Abkassieren direkt am Tisch.

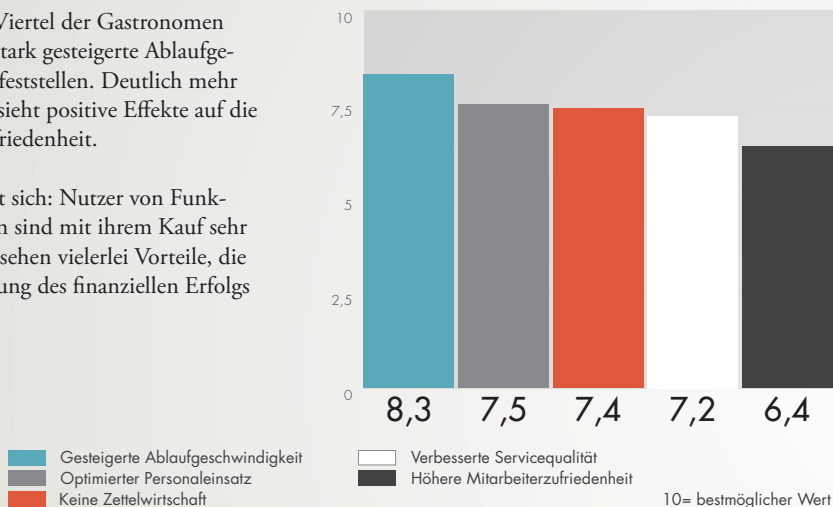
PROFI-BONNIERSYSTEME RECHNEN SICH

Die vorhergehenden Grafiken zeigen, dass Service das wichtigste Erfolgskriterium ist. Und dass elektronische Hilfsmittel das Service maßgeblich verbessern. Lesen Sie nun, in welcher Weise Gastronomen von Funkbonniersystemen profitieren.

Vielfältige Vorteile durch den Einsatz mobiler Systeme

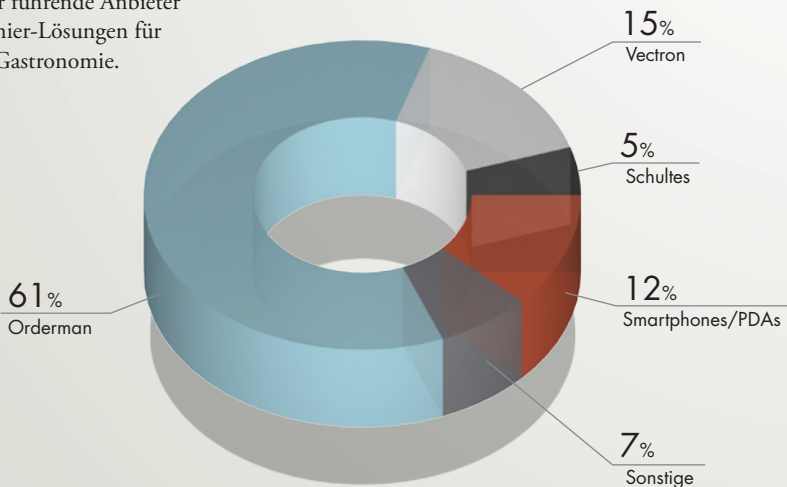
Mehr als drei Viertel der Gastronomen konnten eine stark gesteigerte Ablaufgeschwindigkeit feststellen. Deutlich mehr als ein Drittel sieht positive Effekte auf die Mitarbeiterzufriedenheit.

Insgesamt zeigt sich: Nutzer von Funkbonniersystemen sind mit ihrem Kauf sehr zufrieden und sehen vielerlei Vorteile, die in eine Steigerung des finanziellen Erfolgs münden.



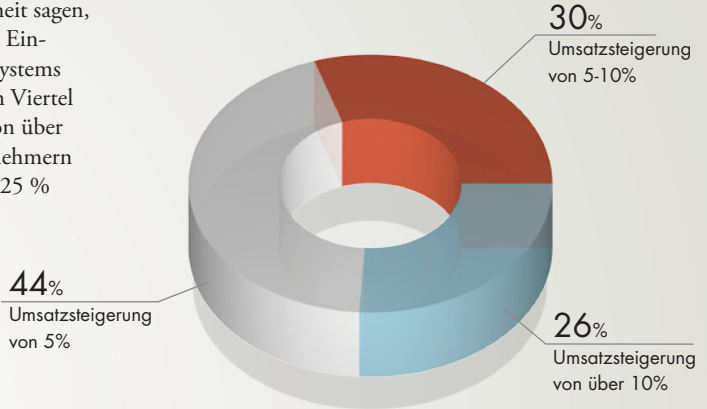
Die gängigsten Funkbonniersysteme

Orderman ist der führende Anbieter von mobilen Bonier-Lösungen für die europäische Gastronomie.



Funkboniersysteme erhöhen den Umsatz

Deutlich mehr als die Hälfte der Befragten kann mit Sicherheit sagen, dass ihre Umsätze nach der Einführung eines Funkboniersystems gestiegen sind. Mehr als ein Viertel davon gibt Steigerungen von über 10 % an. Laut Studienteilnehmern ist ein Zuwachs von bis zu 25 % möglich.

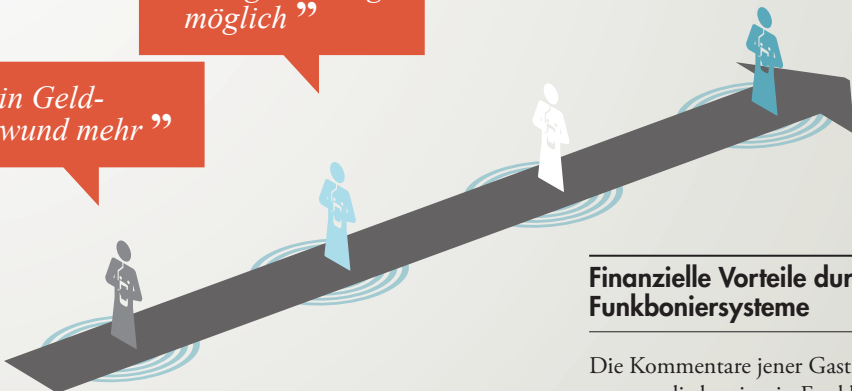


“Je nach Standort Umsatzsteigerungen zwischen 5 und 25 %”

“Durchschnittlicher Umsatz pro Kunde gestiegen”

“Weniger Betrug möglich”

“Kein Geldschwund mehr”



Finanzielle Vorteile durch Funkboniersysteme

Die Kommentare jener Gastro-nomen, die bereits ein Funkboniersystem eingeführt haben, belegen finanzielle Vorteile.

GASTROSPEZIFISCHE HANDHELDS TOPPEN SMARTPHONES

Warum entscheidet sich die Mehrheit der Gastronomen gegen das preisgünstigere Smartphone? Weil Profigeräte speziell für den harten, täglichen Einsatz in der Gastronomie entwickelt werden.

“Wir haben unsere PDA-Lösung kurz nach der Einführung wieder rausgeworfen und stattdessen Orderman genommen – größeres Display, bessere Bedienbarkeit.”

Die Studienteilnehmer unterstreichen die Vorteile spezieller Gastronomie-Handhelds gegenüber PDAs und Smartphones.

Professionelle Handhelds punkten vor allem mit hoher Zuverlässigkeit und außerordentlicher Robustheit

Insbesondere Letzteres wird als große Stärke professioneller Handhelds betrachtet. 80 % der Teilnehmer vergeben für die „Unverwüstlichkeit“ 8 bis 10 Punkte (Höchstnote). Auch bei

der einfachen Bedienung sowie bei der Akkulaufzeit sind Profigeräte überlegen – ebenso in puncto Stabilität von Software und Datenübertragung.

8,7

Systemstabilität

8,6

Material ist bruchsicher /
spritzwassergeschützt










8,4

Professionelle
Bedienoberfläche

8,4

Stabiles Funknetz

Der direkte Vergleich

	Orderman Handheld	Smartphone / PDA
Lebensdauer	 - rund 5 Jahre	- rund 1,5 Jahre
Robustheit (Erschütterungen, Flüssigkeiten)	 - hält mehreren Stürzen aus 1,2 Metern Höhe stand - spritzwassergeschützt - IP64 zertifiziert (genormte Schutzart)	- häufig bereits nach dem ersten Sturz aus 1,2 Metern Höhe defekt - keinerlei Schutz vor Flüssigkeiten - keine Zertifizierungen hinsichtlich Robustheit
Akkulaufzeit	 - Akku im Dauerbetrieb ca. 18 Stunden - Wechselakku erhältlich - Schnellladefunktion (Vollladung innerhalb von 1,5 Stunden)	- Akku im Dauerbetrieb max. 8 Stunden - kein Akkuwechsel möglich - Vollladung innerhalb von rund 2,5 Stunden
Ergonomie	 - speziell für ganztägige Verwendung entwickelt - die angenehme Soft-Grip-Oberfläche sorgt für sicheren Halt	- für kurze Anwendungen ausgelegt (z. B. SMS, Telefonate) - glatte, nicht rutschhemmende Oberfläche und scharfe Kanten
Sonnenlichtlesbares Display	 - hervorragende Lesbarkeit dank spezieller Displaytechnologie: transflektives TFT-Display mit 760 Candela	- eingeschränkte Lesbarkeit aufgrund von Spiegelungen und mangelhafter Helligkeits- und Kontrastwerte (300 Candela)
Bezahlfunktion (Kartenlesegerät)	 - Option mit Kartenlesegerät verfügbar	- keine Kartenzahlung möglich
Gürteldrucker (für Bons direkt am Tisch)	 - bewährte Direktanbindung an Drucker vorhanden	- keine Standard-Anbindung an Drucker vorhanden
Datenübertragung	 - eigener Standard ("Orderman-Funk") mit besonders geringem Energieverbrauch und hoher Stabilität	- WLAN mit den Nachteilen des hohen Stromverbrauches und häufiger Funkunterbrechungen
Garantie und Ausfallsicherheit	 - 2 Jahre Vorab-Austausch für unterbrechungsfreies Arbeiten inklusive, optional 5 Jahre	- 1 Jahr Garantie, mehrere Wochen bis zur Retournierung

10 = bestmöglicher Wert

8,1

Großes, sonnenlichttaugliches Display

7,9

Akku hält bis zu 18 Stunden

7,9

Hohe Reichweite des Funknetzes

7,4

Ergonomie

10

Über Ploner Hospitality Consulting (Durchführung der Studie)

Ploner Hospitality Consulting besteht seit 1994 und ist eines der führenden Beratungsunternehmen für die Branchen Gastronomie und Hotellerie. Im Mittelpunkt der Beratung und der Trainings steht die Steigerung des Ertrages für Besitzer und Manager von Hospitality-Einrichtungen.

Der Geschäftsführer, Jean-Georges Ploner, ist Autor zahlreicher Fachbücher wie "Reich in der Gastronomie" oder "Auf der Suche nach Erfolgsrezepten". Weiters ist Jean-Georges Ploner Beiratsmitglied in der FBMA Food & Beverage Management Association und Vorstand der Leaders Club Deutschland AG.

Über Orderman (Auftraggeber der Studie)

Orderman ist mit seinen Premium-Produkten der führende Anbieter von Technologie-Lösungen für die europäische Gastronomie. Die Handhelds, Kassen und Services des in Salzburg ansässigen Unternehmens werden weltweit in mehr als 30.000 Gastrobetrieben eingesetzt. Innovative Technologie mit einzigartiger User-

Experience und emotionalem Design haben Orderman darüber hinaus zum Weltmarktführer und Synonym für mobiles Arbeiten in der Gastronomie gemacht. Jeden Tag entscheiden sich im Durchschnitt 20 neue Restaurants für Orderman. Seit 2011 ist Orderman Teil des weltweit agierenden NCR-Konzerns.

Kontakt

Austria: Orderman GmbH, Bachstraße 59, A-5023 Salzburg, Austria.
Tel.: +43/(0)662/65 05 61-0, Fax: +43/(0)662/65 05 61-20
office@orderman.com, www.orderman.com

Spain: Orderman Iberica, S.L., c/Arturo Baldasano, 7 bajo, E-28043 Madrid.
Tel.: +34/(0)91/51 04 240, Fax: +34/(0)91/51 04 241
oficinaiberica@orderman.com, www.orderman.com

Italy: Orderman Italia srl, via Perathoner 5, I-39100 Bolzano.
Tel.: +39/0471/30 11 97, Fax: +39/0471/98 11 95
info@orderman.it, www.orderman.it

Die Inhalte, die über diesen Informationsfolder zur Verfügung gestellt werden, dienen ausschließlich der allgemeinen Information der Öffentlichkeit, vorrangig der Fachöffentlichkeit. Die Orderman GmbH übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Informationen, für Abweichungen der Studieninhalte von Originaltexten, Übertragungsfehler von Schriftstücken und Irrtümer bei Dokumenten, die für die Studie erstellt wurden. Soweit die Angaben Schriftstücken entnommen wurden, ersetzen sie diese nicht. Für verbindliche Angaben sollte auf die Schriftstücke selbst zurückgegriffen werden. Die Nennung von Produkten und/oder Verfahren bedeutet keine Empfehlung oder Aussage zu deren Qualität und begründet daher keine diesbezügliche Haftung.