

Der Experte weiss Rat

Tischreservation: Aber bitte «digital»



Gianluca Marongiu
ist Revenue Consultant. Er beantwortet an dieser Stelle regelmässig Ihre Fragen zu Revenue Management.

In letzter Zeit erhalten wir vermehrt E-Mail-Anfragen sowie Facebook-Nachrichten für Tischreservierungen. Was ist denn mit den Gästen los, können sie nicht einfach anrufen?
Antwort: Die Restaurantnachfrage hat sich in der Tat sehr schnell verändert. Die Digitalisierung hat den gesamten Reservationsprozess auf den Kopf gestellt, und das ist nicht nur ein aktueller Trend, sondern das wird sich in den nächsten fünf Jahren durchsetzen. Das heisst, Restaurants müssen sich diesem Thema widmen, ansonsten riskieren sie schnell, viele Gäste zu verlieren.

Interessanterweise sind Restaurants schon heute, mit knapp einem Drittel der gesamten Online-Recherchen, die meist-recherchierte Branche im gesamten Netz. Die gesamte Customer Journey spielt sich heutzutage international online ab. Die Akquise- sowie die Reservationsphase sind dabei die wichtigsten Elemente der Restaurant-Digitalisierung.

Kurz gesagt muss ein Restaurant in Zukunft nicht nur online auffindbar, sondern auch direkt online buchbar sein. Bei der Restaurantsuche setzt die neue «Foodie-Kultur» auf verschiedene Akteure im Netz, wie Bewertungsplattformen, Suchmaschinen, Buchungsplattformen oder mobile Restaurant-Apps. Im Unterschied zu einem Hotel sind die Zugriffe mobile bereits viel höher als die Desktop-Recherchen. Die Gründe für den Online-Trend sind einfach zu erklären und aus anderen Branchen verständlich nachvollziehbar. Die wichtigsten Beweggründe sind Tempo und Verbindlichkeit. Die Gäste möchten nicht



Unkompliziert für Gastgeber und Gast: die digitale Tischreservation.

mehr Restaurants anrufen und ständig hören, dass diese heute ausgebucht sind. Sie möchten eine Übersicht haben von verfügbaren Restaurants für das gewünschte Datum und nach der Buchung eine sofortige Bestätigung erhalten. Dies möglichst rund um die Uhr und in mehreren Sprachen.

Damit eine Buchung online abgewickelt werden kann, braucht es seitens Restaurants verbindliche Online-Verfügbarkeiten. Diese müssen vom Gastgeber manuell gepflegt werden. Wir empfehlen dem Restaurateur, im Zuge des Online-Wandels das alte Reservationsbuch zu digitalisieren. So vermeidet man zwei Inventuren und

vereinfacht die interne Absprache für Reservationsannahmen. Der digitale Zugriff auf die Platzverfügbarkeit vereinfacht in einem Hotel sehr viele Abläufe und mindert das Überbuchungsrisiko.

Die Technologie spielt bei diesem Ablauf eine wichtige Rolle. Der Gastronom braucht eine technische Lösung, die nicht nur intern dient, sondern auch für Endkunden den Service automatisiert. So muss diese Lösung über eine Buchungsmaschine verfügen, bei der die Gäste selber online reservieren können. Dieser Vorgang ist nicht nur kundenorientiert, sondern spart dem Gastgeber viel Zeit und Mühe im Umgang mit Reservationen. Zusätzlich

kommt so der Gastgeber an Kundendaten, welche im Marketing für die Gästeloyalität entscheidend sein können. Wenn das Restaurant auf viele neue Gäste angewiesen ist, sollte man im Zuge des Online-Wandels strategische Massnahmen treffen und nebst der eigenen Seite auf Plattformen präsent zu sein. In der Schweiz relevant sind Tripadvisor, Google, Bookatable by Michelin sowie Local.ch.

Die wichtigste Plattform ist Tripadvisor, hier sollte man als Restaurant am besten bei den Top 20 dabei sein und eine Bewertung von 4.5 haben. Wenn man die zufriedenen Gäste aktiv animiert, eine Bewertung abzugeben, so kriegt man durch das Volumen ein gutes Ranking und einen höheren Score. Wichtig ist, die Gäste vor Ort anzusprechen und ihnen im Nachhinein den Bewertungslink per E-Mail zu senden. Bei Online-Reservierungen lässt sich dieser Vorgang gut automatisieren.

Es lohnt sich als Restaurant, auf den Online-Trend aufzuspringen und nicht diesem entgegenzuwirken. Die Vorteile der Digitalisierung sind markant, und die Gäste müssen nicht für die digitale Nutzung erzoget werden; sie warten nur darauf, bis die Gastgeber den digitalen Trend wahrnehmen.

Haben Sie Fragen an Gianluca Marongiu?

Schreiben Sie eine E-Mail an Gianluca Marongiu, SHS Swiss Hospitality Solutions AG: g.marongiu@swisshospitalitysolutions.ch

ANZEIGE

Hier wird nichts vergeudet



Zwischen Banken und Rotlichtviertel gibts in Zürich ein neues In-Hotel: das 25hours Langstrasse. Bikes zum Mieten und ein Artists-in-Residence gehören ebenso dazu wie Energie sparen. Das Ingenieurbüro ahoch, ein Tochterunternehmen der BKW ANTEC GROUP, war für die Gebäudetechnikplanung verantwortlich. Eine effiziente Energieversorgung und dadurch tiefere Lebenszykluskosten standen dabei im Mittelpunkt.

170 Zimmer, ein Restaurant, eine Sauna mit direkter Sicht auf die einfahrenden Züge im HB-Zürich und viel Umweltbewusstsein zeichnen das «25hours Langstrasse» aus. Die Bauherrschaft stellte mit den Labels Minergie-P, Minergie-Eco und DGNB Gold sehr hohe Anforderungen an die Nachhaltigkeit. Die Energieversorgung musste hocheffizient sein und hohen ökologischen Ansprüchen genügen. Dabei ging es nicht nur um die Nachhaltigkeit des Gebäudes, auch die hohen Anforderungen bezüglich Komfort und Qualität mussten gewährleistet werden. Die Energie wird dadurch besser genutzt. Im Hotel 25hours wird beispielsweise konsequent die Abwärme genutzt. Wenn Hotelgäste duschen, fliesst das warme Wasser nicht warm in die Kanalisation. Die Wärme wird zurückgewonnen, das ist energetisch

sinnvoll, und das Kanalisationssystem hat erst noch seine Freude. Auch bei den Kühlprozessen entsteht Abwärme, die genutzt wird – und Energiekosten spart.

BKW ANTEC GROUP – Alles aus einer Hand

Als Gesamtdienstleisterin für Gebäudetechnik und Energie übernehmen bei der BKW rund 170 Ingenieure und Spezialisten beratend und planend Verantwortung für Energiethemen und Gebäudetechnik. Dies über den gesamten Lebenszyklus einer Immobilie: von der ersten Idee über Beratung, Konzepte, Planung, Baubegleitung bis hin zur Übergabe des Bauwerkes und weiter bei Betriebsoptimierung und im Betrieb.

So entstehen ganzheitliche, ökonomische und ökologische Energie- und Gebäudetechnik-Lösungen von hoher Funktionalität, Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit, Nutzungsflexibilität und Nachhaltigkeit.

BKW ANTEC GROUP
Lagerstrasse 14, 8600 Dübendorf
043 343 43 00
antec@bkw.ch
www.antecgroup.ch



Unsere Mitglieder profitieren von starken Preferred Partnern
www.hotelleriesuisse.ch/partner

