



Im Wirtshaus der Ulli Amon-Jell in Krems spielt Produktpräsentation eine große Rolle.

Mit den „Magischen 3“ zu n

Von Mag. Horst Berger

Die Gastronomie befindet sich seit einigen Jahren in einem starken Verdrängungswettbewerb. Nur wer die „magischen“ Faktoren Marketing, Verkauf & Gästetreue erfüllt, hat eine Chance am Markt erfolgreich zu sein und zu den echten Gewinnern der Branche zu zählen.

Die großen, aufstrebenden Franchise Systeme und Kettenlokale machen es vor: „Vapiano“ eröffnet 2002 das erste und nur 12 Jahre später bereits das 150. Lokal! Voraussetzung für diese rasche Expansion ist ein laufendes Erreichen und Steigern des Umsatzes durch folgende drei Umsatzbringer:

MAGISCH TOLLES MARKETING

Hauptaufgabe des Marketings ist die Gästeanzahl zu steigern und diese zu häufigen Besuchen des Lokals zu animieren. Die wichtigste und beste Werbeform ist dabei positive Mundpropaganda. Jeder Mensch erzählt gerne Highlights weiter und ist stolz seinen Freunden einen „Geheimtipp“ geben zu können.

Als Gastronom sollte man sich daher das Highlight des Lokals genau überlegen oder neu schaffen. Oft kennen die Gäste dieses Highlight genau, aber nicht der Gastronom selbst. Daher mein Tipp: Fragen sie die Gäste warum Sie zu Ihnen kommen – was ist Ihr klarer Vorteil gegenüber anderen Anbietern? Stärken Sie diese Eigenschaft und bauen Sie dies noch klarer und stärker aus.

Zukünftig wird auch eine gut geführte „Kundendatei“ stark über Umsatzerfolge entscheiden. Laufende Newsletter mit den Highlights an die Gäste oder handgeschriebene, persönliche Glückwunschkarten helfen im Kopf präsent zu sein. Ein Newsletter sollte die Leser emotional ansprechen (z.B. mit netten Fotos) und ganz klar und einfach gestaltet sein. Mit

einem auffallenden „Betreff“ neugierig machen und zum Öffnen animieren.

MAGISCH GUTER VERKAUF

Auf der einen Seite hat der Service sehr stark den Umsatz in der Hand, aber auf der anderen Seite ist oft nicht viel Zeit für lange Verkaufsgespräche und Empfehlungen. Hier liegt es am Gastronomen durch gute Werbemittel den Umsatz zu steigern. Mit Abstand wichtigstes Instrument ist die Speisekarte. In einigen Betrieben leider seit Jahrzehnten unverändert, sollte diese laufend angepasst und grafisch aufgewertet werden. Man sollte die Top Produkte (mit einem hohen Gewinn) klar herausstellen und mit einer guten Story ergänzen. Für gute Geschichten mit



Kellnerin Astrid macht aus Ihren Gästen „Fans“.

mehr Umsatz und Erfolg!

Emotion zahlt der Gast gerne auch mal mehr. Es wird nicht nur das „Schnitzel“ sondern das „Bild im Kopf“ gekauft: Das besondere, regionale Fleisch z.B. **donauland Schwein** in der Pfanne im Schmalz heraus gebacken – wie schon vor 100 Jahren. Kindheits Erinnerungen spielen da eine große Rolle!

Leider wird auch oft übersehen, dass der gesamte Lokalbereich Werbefläche ist: ob Anschreibtafeln, Tischzettel, Aufsteller, Monitore mit Ihrem Angebot, usw. der Handel macht es vor – die Leute kaufen das, was Sie lesen oder sehen. Man sollte laufend nachdenken, wie man sein Angebot auffällig und gezielt unterbringt – im und vor dem Lokal. Der Gast muss neugierig werden und auf den Geschmack kommen.

MAGISCH HOHE GÄSTETREUE

Nur wem es gelingt die Gäste langfristig zu halten, der hat gewonnen. Eine Voraussetzung dafür ist Beständigkeit

und Verlässlichkeit. Laufende Mitarbeiterwechsel, Qualitätsschwankungen, zu viel Ideenreichtum mit ständigen Änderungen tragen dazu nicht bei. Ein klares Konzept und ein konsequenter, geradliniger Weg führen zum Erfolg. Dabei ist es wichtig die Erwartungen der Gäste nicht nur zu erfüllen sondern zu übertreffen! Erst wenn die Gäste völlig überrascht von den Highlights und Besonderheiten sind, erst wenn man von der Professionalität

verblüfft ist, wird der Gast zum „Fan“ und zum intensiven (gratis) Werbebotschafter. Ist ein Gast Ihr „Fan“, verzeiht er auch mal kleine Ausrutscher und bleibt treu.

Mein Tipp: Man sollte besonders die Stammgäste verwöhnen und nicht das gesamte Werbebudget nur für Neukundengewinnung ausgeben. Machen Sie Ihre Gäste zu Fans – werden Sie zum Umsatzkaiser mit den „Magischen 3“.



Mag. Horst Berger gründete 2005 die Unternehmensberatung „bergerconsult“ in Krems. Nach vielen Jahren als GF der NÖ Wirtshauskultur, berät er die Gastronomie in Fragen der Umsatzsteigerung und betreibt mit seiner Gattin zwei erfolgreiche Lokale.

bergerconsult, Steiner Landstraße 5, 3500 Krems/Stein, t: +43 (0) 676 415 415 6, office@bergerconsult.at, www.bergerconsult.at, www.facebook.com/bergerconsult