

Wie der Sommer 2020 werden kann

Corona-Krise

Geht alles gut, werden die Betten in den Ferienregionen eher knapp. Bergsommer ist gefragt.

Gibt es keine neue Corona-Welle in den nächsten Wochen, gibt es auch eine Sommersaison 2020. Aber sie wird anders. Nicht nur, was den betrieblichen Ablauf, die mögliche Auslastung der Betriebe aufgrund der Schutzbestimmungen betrifft. Auch das Geschäft wird dieses Jahr woanders und mit anderen Kunden erzielt. Während Stadt-

hotels aktuell leere Auftragsbücher haben, werden Hotels in den Leisureregionen mit Anfragen fast überschwemmt. 20 Prozent mehr Buchungen als zum Vorjahreszeitpunkt, zweitbesten Buchungsstand der letzten acht Jahre, heisst es aus den Regionen. Zudem keine Rabattdiskussionen und eine längere Aufenthaltsdauer: Statt zwei oder drei Nächte buchen die Schweizer Gäste mangels Alternativen nun gleich eine ganze Woche in den Bergen oder im Tessin. «Viele Gäste haben Angst, dass sie kein Zimmer mehr finden, und buchen lieber rasch», schätzt Urs Zimmermann vom «Dellavalle» in Brisone. Noch konzentriert sich die Nachfrage allerdings auf die Schulferien. gsg

Fokus Corona

- > **Forschung: Gastbeitrag von Monika Bandi Tanner**
Seite 4
- > **Sommerferien: Preis ist aktuell kein Thema**
Seite 5
- > **Hygiene: Was Hersteller im Angebot haben**
Seite 7
- > **Les restaurateurs romands défendent leur terroir**
Page 12
- > **Seilbahnen: Der Gast muss sich sicher fühlen**
Seite 16



Martin Volkart, Delegierter der Genossenschaft Baseltor in Solothurn. zvg

Hin zu Double Seating und Digitalisierung

Gastronomie. Nun dürfen unter Einhaltung des Schutzkonzeptes wieder Gäste bewirtet werden. Das hat viele Hotels dazu bewogen, ihre Gastbetriebe zu öffnen – obwohl durch das reduzierte Platzangebot äusserst schmerzhaft Umsatzverlusten in Kauf genommen werden müssen. Doch gerade da zeichnet sich auch eine Chance

ab. Nämlich auf das bislang nicht sehr beliebte Double Seating zu setzen, wie dies etwa Martin Volkart bei den Betrieben der Genossenschaft Baseltor in Solothurn tun wird. Ein ähnlicher Kulturwandel scheint bei der Digitalisierung stattzufinden – hilfreiche Tools im Post-Lockdown. bbe
Seite 10 und 11

Les hôtels Base s'étendent en Suisse romande

Résidences hôtelières. Déjà présents à Nyon et à Vevey, les appart-hôtels Base étoffent leur portefeuille avec l'acquisition de trois hôtels à Lausanne et à Morges. Selon Frédéric Mydske, propriétaire, le créneau long stay pourrait présenter un potentiel intéressant au sortir de la crise. lg
Page 14

Une opportunité pour les petites destinations

Saison d'été. A l'aube d'un été pas comme les autres, les destinations affûtent leurs armes marketing. Parmi elles, certaines petites régions touristiques estiment avoir une carte à jouer. A l'image du Jura bernois, des Montagnes neuchâteloises et de la Gruyère, elles valoriseront leurs grands espaces naturels, des prix accessibles et des offres

variées et insolites, loin des sentiers battus. «Il s'agit clairement d'une opportunité pour notre région en devenir touristique», estime Guillaume Davot de Jura bernois Tourisme. L'intérêt pour des vacances nature devrait aussi profiter aux campings. Très demandés, ils n'ont toujours pas le droit d'ouvrir. lg
Page 23

Milestone: Der diesjährige Wettbewerb um die besten Innovationen ist lanciert.



Der Reichtum nachhaltiger Innovation

Carla Barron

Nie sind der Wille und die Fähigkeit zur nachhaltig erfolgreichen Innovation wichtiger als in Krisenzeiten. Deshalb kommt dem Schweizer Tourismuspreis Milestone in diesem Jahr eine besondere Bedeutung zu.

Seite 2–4, page 24

MILESTONE
 EXCELLENCE IN TOURISM

ANZEIGE

BITTE WENDEN!
 4000 CHF GUTSCHEIN AUF DER RÜCKSEITE



Das Gespräch

Der abtretende ST-Digitalchef Thomas Winkler über Hypes und Trends.

Seite 15

All inclusive

Tradition Julen Zermatt bietet «all inclusive» – wie im Ferienresort am Mittelmeer.

Seite 8

Digitale Plattform

Der Verband HotellerieSuisse präsentiert seine komplett überarbeitete Website.

Seite 21

Inhalt

Editorial, Impressum	2
Innovation	2–4
Meinung	4
Hotellerie	5–9, 19, 21
Gastronomie	10–11
Gastronomie cahier français	12
Hôtellerie cahier français	13–14
Das Gespräch	15
Tourismus	16–17
Tourisme cahier français	23–24
Service	25–27
People & Events	28

ANZEIGE

— Typisch Mirus: Rat, Tat und guter Service.

Personal- und Finanzlösungen für Hotellerie und Gastronomie

mirus SOFTWARE mirus.ch

HUGENTOBLER
 Swiss Hold-o-mat

«... unverzichtbar – im Wettbewerb und im Alltag» Mario Garcia,
 Rang 5 am Bocuse d'Or 2019

Hold-o-mat® – New family!
www.holdomat.com

ROTOR Lips

www.RotorLips.ch

Rotor Lips AG • 3661 Uetendorf
 Maschinenfabrik • 033 346 70 70

BADAG GmbH
 Alles für Ihr Bad...

GROSSE MENGE, KLEINER PREIS

BAUR HOTEL & GASTRO
 Wohnfaszination seit 1882

INDIVIDUELL

NACHHALTIG. NATÜRLICH.

WWW.BAUR-BWF.DE

Kulinarik



zvz

Von der Luxushotellerie in eine soziale Institution

Das Dunkelrestaurant Bindeküh in Zürich – das ebenfalls seit Anfang Woche wieder Gäste empfängt –, hat sich kulinarisch neu aufgestellt. Die Küchenverantwortung hat Florian Kunicke übernommen, der zuletzt als Chef de Cuisine im Gourmetrestaurant Oh de vie im Hotel Lenkerhof an der Lenk im Simmental amtierte. In seiner Heimatstadt Berlin war der heute 30-Jährige zuvor unter anderem im Hotel Intercontinental Berlin tätig. Der neue Souschef Alexander Pasch kochte zuletzt im «The Dolder Grand» in Zürich. Davor sammelte der ebenfalls 30-jährige Kölner auf Sylt und in Grindelwald Erfahrungen. «Wir vergeben nur rund die Hälfte der Tische, werden aber versuchen, zwei Seatings zu machen», so Adrian Schaffner, Betriebsleiter Zürich. bbe

Eröffnung nach zweimonatiger Bauphase und Zwangspause

Nicht nur Wiedereröffnungen, sondern auch gleich zwei Neueröffnungen kann das KKL Luzern verzeichnen. Einerseits die Deli Cafébar Le Pfaf, die bei Produkten viel Gewicht auf die Herkunft und die Herstellung legt, und andererseits das Casual-Fine-Dining-Restaurant Lucide, in dem Innovation grossgeschrieben wird. In Letzterem ist Michèle Meier Küchenchefin. Sie kocht seit 2019 im KKL Luzern und ist mit 15 Gault-Millau-Punkten ausgezeichnet. Neben den beiden Restaurants öffnen auch das Café im Kunstmuseum und die Sommerbar Dockt4 ihre Türen wieder. Die Seebär bleibt vorläufig noch geschlossen. Alle Lokale werden aufgrund des Schutzkonzeptes mit deutlich reduziertem Platzangebot starten. Wann es wieder Kultur- und Kongressveranstaltungen geben wird, ist hingegen noch unklar. bbe

Nachwuchsförderung

Talentschmiede für elf junge Berufsleute geht an den Start

Am Freitag, 15. Mai, ist es so weit: Das Restaurant Silo by Talent in Basel öffnet seine Tore – in der alten Silohalle des 1912 von Architekt Rudolf Sanderer erstellten und nun vom Basler Architekturbüro Harry Gugger Studio umgebauten Lagerhauses. Das Restaurant – voraussichtlich im August wird auch das dazugehörige Hostel eröffnet – ist das Herzstück dieses neuen Begegnungs- und Arbeitsortes mit Ateliers und Büros. Mit dem «Silo by Talent» eröffnet der Verein Talent einen Förderbetrieb für junge, engagierte Berufsleute der Gastronomie und Hotellerie. Das junge Team um den Geschäftsführer Christian Bossard, die Leiterin des Serviceteams Magdalena Klotz und den Küchenchef Mike Graf wird unterstützt von insgesamt elf jungen Frauen und Männern, welche ihre Lehre vor kurzer Zeit abgeschlossen haben. bbe

Gastro-Wiedereröffnung in der Hotellerie



Anzahl Plätze halbieren, Seatings verdoppeln

Seit letztem Montag werden in Restaurants, Bars und Cafés wieder Gäste bewirtet. Doch längst nicht für alle Hoteliers lohnt es sich, alle Outlets zu öffnen.

BERNADETTE BISSIG

Der Beschluss, dass Gastronomiebetriebe am 11. Mai wieder öffnen können, kam für viele Gastronomen und Hoteliers unerwartet schnell. Nachdem der Bundesrat am 29. April erste Auflagen vorgegeben hatte, arbeiteten die Branchenverbände ein detailliertes Schutzkonzept aus, das der Branche seit 5. Mai zur Verfügung steht. So begann für viele Hoteliers das grosse Rechnen, ob sich eine Wiedereröffnung ihrer Gastronomiebetriebe

für externe Gäste unter den gegebenen Umständen überhaupt lohnt. Und falls ja, mit welchem Angebot.

Ein guter Deckungsbeitrag ist das Minimalziel

In den Betrieben der Genossenschaft Baseltor – den Hotels Baseltor und Couronne und der Bar Solheure in Solothurn – ist die Gastronomie seit 11. Mai wieder in Betrieb. «Unsere Gäste sehnten sich danach, wieder auswärts

zu essen. Zudem wollten wir einen Beitrag leisten, damit langsam wieder Leben in die Stadt kommt. So war es an uns, im Rahmen der Auflagen eine einladende Atmosphäre zu schaffen», sagt Martin Volkart, Delegierter der Genossenschaft. Um das reduzierte Angebot an Plätzen wettzumachen, arbeiten die Betriebe mit verschlankten Angeboten, etwa mit Signature Dishes und angepassten Öffnungszeiten. «Ist die Nachfrage gut, werden wir abends zwei Services anbieten, einen um 18 Uhr und einen um 20.30 Uhr», so Volkart. «Einen guten Deckungsbeitrag zu erwirtschaften, ist unser Minimalziel.»

Viel Zeit hat das gesamte Team in die Umgestaltung der Gasträume und der Aussenbereiche gelegt. «In einem ersten Schritt haben wir die Tische so platziert,

wie dies die Auflagen verlangen, was etwa der Hälfte der Plätze entspricht», sagt Martin Volkart. Damit kein Gefühl von Leere entsteht, haben sie gewisse Tische belassen, setzen diese jedoch als Servicetische ein. Weitere Lücken wurden mit Pflanzen geschlossen, und um den Raum etwas zu brechen, haben sie Kartonbahnen eingesetzt, die von der Decke hängen und gleichzeitig als Trennwände fungieren. «Der Gast muss ein gutes Gefühl haben, wenn er reinkommt. Er darf sich keinesfalls verloren vorkommen», erläutert Volkart. Zudem müsse jeder Platz attraktiv sein. Zurzeit dürfe der Fokus nicht darauf liegen, den Umsatz zu maximieren, sondern darauf, dass sich der Gast wohlfühle und wiederkomme. «Und wir müssen flexibel bleiben und täglich analy-

ANZEIGE

CHOCOLAT AMMANN
SINCE 1949

Vanilla

Mango

Strawberry

Coffee

EIN KÖNIGLICHER GENUSSMOMENT FÜR IHRE GÄSTE

Verwöhnen Sie Ihren Gast mit einer besonderen Aufmerksamkeit. Unsere schaumig delikaten Kreationen, überzogen mit feinsten Schokolade, machen glücklich und halten die Zeit für einen genussvollen Augenblick an.

INDIVIDUELL VERPACKT MIT IHREM LOGO

Unsere Mini Kings (je 10 g) werden täglich frisch hergestellt und sind ohne Konservierungsmittel. Sie sind einzeln verpackt in der Standardausführung oder mit personalisierter Verpackung erhältlich.*

*Lieferbar ab 200 Stück (Standardausführung)

Wählen Sie zwischen unseren Geschmacksrichtungen mit 100% natürlichem Aroma:
Vanilla, Mango, Strawberry und Coffee

SWISS MADE

CHOCOLATAMMANN.CH



Trotz den zwei Metern Abstand lässt sich eine ansprechende Atmosphäre gestalten, wie hier im Restaurant des Hotels Couronne in Solothurn.

Corinne Glanzmann

sieren, was man noch besser machen kann.

Bistro und Bar sind geöffnet, Gourmetlokal hingegen nicht

Das Hotel Einstein in St. Gallen, dessen Hotelbetrieb während der gesamten Lockdown-Phase geöffnet war, hat sich per 11. Mai ebenfalls an eine vorsichtige Wiederaufnahme der Gastronomie gemacht. Das Einstein Bistro ist täglich von 6.30 bis 22 Uhr und die Bar täglich ab 17 Uhr geöffnet. «Wir gehen davon aus, dass die Nachfrage nach einem Businesslunch im Bistro gross sein wird. Für die Bar und die Cigarlounge haben wir bereits viele Reservationen von unseren Stammgästen», erzählt Michael Vogt, General Manager des 4-Sterne-Superior-Hotels.

Glücklicherweise verfügt das Bistro über eine grosse Fläche, damit trotz Distanzregel genügend Tische platziert werden können, um eine minimale Wirtschaftlichkeit zu erzielen. In der Bar und der Cigarlounge wurden alle Barhocker und Stehtische entfernt, die Gäste sitzen auf Sofas und Bänken. In der Bar wird mit Zutrittskontrolle gearbeitet,

damit die Kontaktdaten – die Gäste sind nicht verpflichtet dazu – aufgenommen werden könnten und sich nie zu viele Gäste in der Bar aufhalten. Im Bistro werden die Kontaktdaten vorerst auch manuell erfasst, zumindest bei jenen Gästen, die nicht online reserviert haben.

«Wir sind im Bistro mit einem kleinen Speiseangebot gestartet und beobachten nun, wie sich die Situation entwickelt. Ausbauen können wir jederzeit», sagt Michael Vogt, der sehr froh über die partielle Wiedereröffnung ist. Denn das «Einstein Gourmet» bleibt vorerst geschlossen. «Hier warten wir ab, bis eine Erholung eintritt, die es uns ermöglicht, das Gourmetrestaurant wirtschaftlich zu führen», so der



«Wir beobachten, wie sich die Situation entwickelt. Ausbauen können wir jederzeit.»

Michael Vogt

GM Hotel Einstein, St. Gallen

Direktor. Auch das «Einstein Congress», die Haupteinnahmequelle, wo regulär Bankette und Events stattfinden, wird noch lange geschlossen respektive eingeschränkt sein.

Die Krafft-Gruppe in Basel mit dem Hotel Krafft, dem Nomad Design & Lifestyle Hotel, dem Voltabräu sowie der Bar Consum, die seit dem Beginn des Lockdown zum Lebensmittelladen

umfunktioniert wurde, hat den Gastronomiebetrieb im Hotel Krafft, im Nomad und im Voltabräu ebenfalls aufgenommen. Der Consum hingegen bleibt vorerst ein Laden, wo Produkte der Lieferanten der Gruppe verkauft werden. «Die Fläche der Bar ist zu klein. Wir könnten den Betrieb unter den aktuellen Bedingungen nicht wirtschaftlich führen», sagt Nicole Körkel, Direktorin des Hotels Krafft. Die Restaurants in den beiden Hotels hingegen sind vom Grundriss her ideal, sodass die Kostendeckung erreicht werden kann. Grosso modo kann in beiden Betrieben die Hälfte der regulären Plätze angeboten werden. «Wir freuen uns sehr, in unseren Restaurants wieder Gäste bewirten zu dürfen. Nach dem 8. Juni werden sich hoffentlich längerfristige Szenarien abzeichnen», so die Direktorin.

Im 25hours Hotel Langstrasse in Zürich sind das Restaurant Neni und die Cinchona Bar ebenfalls wieder geöffnet. Ob das Restaurant Ribelli am Standort Zürich West auch bald öffnet, ist noch offen, da dieses von den benachbarten Firmen lebt. Andri Bodmer, Hotelmanager der beiden Hotels, meint dazu: «Die Wiedereröffnung ist nicht nur ein Dienst an unseren Gästen, sondern auch wirtschaftlich sinnvoll. Jeder erwirtschaftete Franken hilft, die Fixkosten zu decken. Die entstehenden variablen Kosten werden jedoch täglich kontrolliert und dem Umsatzvolumen respektive Potenzial angepasst.»

Im Restaurant

Auf das Aushändigen von Speisekarten verzichten

Nur so viele Tische und Stühle wie Plätze gemäss Schutzkonzept maximal zulässig. Allenfalls mit Trennwänden arbeiten. Ein nachhaltiges Modell aus dickwandigem Karton bietet demnächst das Projekt Gastrowalls (gastrowalls.ch) an. Mit Pflanzen oder Dekoelementen Atmosphäre schaffen. Wasser und Brot bereits auf den Tischen bereitstellen. Digitale Speisekarten in Erwägung ziehen (siehe Artikel unten) oder auf das Aushändigen von Karten verzichten und auf mündliche Empfehlung setzen, wie das im «La Soupière» des Schweizerhof Zürich praktiziert wird. Beim Servieren Beistelltische einsetzen. Bestell- und Bezahlvorgang möglichst online abwickeln.

In der Bar

Barhocker am Tresen entfernen und Bestell-App anbieten

Nur so viele Sitzgelegenheiten wie Plätze gemäss Schutzkonzept maximal zulässig. Je nach Grundriss und Mobiliar Barhocker und Stehtische entfernen. Tresen nicht nutzen oder Plexiglas-Trennwand montieren. Mit Reservationen oder Türkontrolle arbeiten, damit nie zu viele Gäste in der Bar sind und Kontaktdaten aufgenommen werden können. Falls dies nicht möglich ist, Kontaktformulare auf Tische legen und von den Gästen ausfüllen lassen (zurzeit freiwillig). App zur Bestellung und Bezahlung der Getränke anbieten, wie dies etwa die Solheure-Bar in Solothurn tut, welche die App Zkip eines Solothurner Start-ups einsetzt. Für den Restart in der Bar Solheure, die Teil der Genossenschaft Baseltor ist, wurde die App adaptiert.

Im Garten

Auch im Aussenbereich mit Reservationen arbeiten

Nur so viele Tische und Stühle wie Plätze gemäss Schutzkonzept maximal zulässig. Mit Pflanzen und Paravents für Atmosphäre sorgen und Durchgänge markieren. Auch im Aussenbereich mit Reservationen arbeiten, wie etwa im 25hours Hotel Langstrasse in Zürich, damit Kontaktdaten (auf freiwilliger Basis) aufgenommen werden können. Ansonsten Kontaktformulare auf Tische legen. Sind ein Innen- und ein Aussenbereich vorhanden, je nach Wetter nur drinnen oder draussen servieren. Abklären, ob die Aussenbestuhlungsflächen temporär erweitert werden dürfen, wie dies etwa die Städte Zürich, Luzern oder Bern den Gastrobetrieben vorübergehend erlauben.

In der Küche

Auf kleines Angebot setzen und klare Postenaufteilung anordnen

Angebot straffen und nur kleine Auswahl anbieten, eventuell auf bewährte und beliebte Signature Dishes setzen. Nur einen Mitarbeitenden pro Posten einsetzen, damit die Abstände beim Kochen eingehalten werden können. Hygienemasken und Handschuhe zur Verfügung stellen, je nach Grundriss der Küche Maskenpflicht anordnen. Handhygiene hat oberste Priorität: regelmässig Hände waschen und desinfizieren. Oberflächen und Geräte regelmässig auf Sauberkeit und Desinfektion prüfen. Mindestabstand von zwei Metern auch bei der Anlieferung von Waren und bei der Abfuhr von Abfällen stets beachten. bbe



«Das Hauptproblem ist die Umsetzung der 2-Meter-Regelung.»

Andreas Stöckli

ist Direktor im Hotel Schweizerhof in Zürich. Das 4-Sterne-Superior-Haus hat am 11. Mai den Hotelbetrieb wieder aufgenommen. Zudem stehen den Gästen zehn Sitzungszimmer sowie das Restaurant La Soupière mittags wieder zur Verfügung.

Nachgefragt

Seit Montag, 11. Mai, darf die Gastronomie wieder Gäste empfangen. Wie schätzen Sie die Umsetzbarkeit des Schutzkonzeptes für die Stadthotellerie ein?

Das Hauptproblem ist die Umsetzung der 2-Meter-Regelung. Bei der Gastronomie in der Stadt ist der Platz einfach beschränkt. Die Abstandsregelung von 2 Metern pro Gruppe und Tisch ist nicht praktikabel und sorgt bei allen Gastronomen mit kleinen Betriebsflächen für grosses Kopfzerbrechen. Hier zähle ich auf die Verbände, dass sie weitere Lockerungen in Bezug auf die Abstände erzielen.

Zum Beispiel?

Ein Tischabstand von 1.20 bis 1.50 Metern würde zu einer massiven Erhöhung der Tischzahl führen, sodass es sich auch für kleine Lokale lohnen würde, zu öffnen. Falls sich diese Rahmenbedin-

gungen ändern, werden wir das Café Gourmet und die Schweizerhof Bar innerhalb eines Tages öffnen können. Mit den aktuellen Einschränkungen können diese Outlets zurzeit jedoch nicht wirtschaftlich betrieben werden.

Das Schutzkonzept wurde bereits revidiert. Gastrobetriebe müssen nun nur noch gewährleisten, dass sich Gäste registrieren können. Die Gäste sind jedoch nicht verpflichtet dazu. Sind Sie erleichtert?

Für Speiselokale hätte ich mit der Registrierungspflicht kein Problem gesehen. Im Gegenteil. Es hätte sich sogar als Vorteil herausstellen können, da sich die Gäste dadurch bewusster werden, dass sie eine Verpflichtung eingehen. Dadurch könnten No-Shows möglicherweise reduziert werden. Auch in Zukunft. Bei uns im «La Sou-

pière» werden sich die Gäste trotzdem voranmelden müssen. In einem zweiten Schritt wollen wir, nebst der Reservation, eine Anzahlung einführen. Dadurch versprechen wir uns mehr Sicherheit bei der Personalplanung und bei der Qualitätssicherung. Für Cafés und Bars hingegen ist diese Lockerung eine grosse Erleichterung. Wenn ein Gast nur rasch einen Espresso trinken will, wäre der Aufwand unverhältnismässig gross. Für den Betrieb und den Gast.

Wie schätzen Sie die Situation ein. Werden Gäste kommen?

Die Menschen sind neugierig und wollen raus. Ist das Erlebnis unter den neuen Vorzeichen gut, werden die Bedingungen akzeptiert. Wir alle werden lernen, damit umzugehen. In den nächsten Wochen wird sich zeigen, welche Massnahmen Sinn machen und welche nicht. bbe

Online reservieren, bestellen und bezahlen

Digital

Wie in anderen Branchen auch verleiht die Coronapandemie der Digitalisierung in der Gastronomie einen Schub. Apps, digitale Karten und Reservationssysteme sind nun gute Hilfsmittel.

BERNADETTE BISSIG

Seit zwei Monaten halten wir uns eisern daran: Distanz wahren und möglichst wenig berühren. Diese Devise ist nun, da das öffentliche Leben langsam wieder hochgefahren wird, noch wichtiger. Gerade in der Gastronomie gibt es zahlreiche «Berührungspunkte», die aufs Minimum reduziert werden müssen.

Für all jene, die ihren Betrieb wieder öffnen, können nun digitale Reservationssysteme, Speisekarten sowie Apps effiziente Unterstützung bei der Einhaltung der Hygiene- und Distanzregeln bieten. Etwa beim Reservationsmanagement, beim Auswählen und Bestellen sowie beim Bezahlvorgang. Und nicht zuletzt auch bei der Rückverfolgbarkeit. Denn gemäss dem ursprünglichen Schutzkonzept von Gastro-

suisse, HotellerieSuisse und der Swiss Catering Association sollten von jedem Gast die Kontaktdaten, der Zeitpunkt des Besuchs und der Tisch nachgewiesen werden können. Aus Datenschutzgründen sind die Gäste nun jedoch nicht dazu verpflichtet. Der Betrieb muss jetzt einzig gewährleisten, dass der Gast seine Kontaktdaten hinterlassen kann. Dabei helfen digitale Reservationssysteme wie etwa das Online-Reservationssystem Foratable von Lunchgate, das jüngst ein zusätzliches Tool entwickelt hat, mit dem sich die Gäste mit ihrem eigenen Smartphone per QR-Code registrieren können. Auch mit jenem des Zürcher Start-ups Aleno werden die Kontaktinformationen aller Gäste samt Tisch und Besuchs-

zeiten gespeichert, das Check-out wird automatisch festgehalten, und Walk-ins können erfasst werden. Bei Aleno registrieren sich die Zufallsgäste selber, beim System Foratable von Lunchgate hingegen erfassen die Mitarbeitenden die spontanen Gäste.

Bessere Planbarkeit dank begrenzten Zeitfenstern

In den USA ist es schon lange gang und gäbe, teilweise wird dies hierzulande ebenfalls schon praktiziert: die Vergabe von Timeslots. Dies könnte nun für viele weitere Betriebe interessant werden, um einerseits die Sicherheit und die Planbarkeit zu erhöhen und andererseits die Rentabilität zu steigern. Dazu bietet das Unternehmen Tipo.ch – ursprünglich eine Ticketing-Platt-

form – die entsprechenden Tools an. Bis Ende August als solidarischen Beitrag.

Ist erst mal ein kontrolliertes Gästemanagement gewährleistet, gibt es jedoch viele weitere Hürden zu meistern. Dies fängt bei der Speisekarte an, die ständig durch viele Hände geht. Da schafft das Schweizer Start-up Pream Group aus Horw mit einer Touchless-Speisekarte Abhilfe und stellt das Tool namens Pogastro Gastronomen kostenlos zur Verfügung. Das Handling ist einfach: Anmeldung auf der Website des Anbieters, kurze Online-Schulung, Erfassung des Menüs und Erstellung des QR-Codes. Dieser Code wird mit einem kurzen Erklärungstext gut sichtbar auf den Tischen platziert. Die Gäste können in der

Folge die zuvor online erstellte Speisekarte nach dem Scannen des QR-Codes auf ihrem Smartphone anschauen. Zudem bietet das Unternehmen eine kostenpflichtige Premium-Version, mit der die erfassten Menüs mit sämtlichen digitalen Medien des Betriebes synchronisiert werden können. Zurzeit ist das Bestellen und Bezahlen mittels dieses Tools noch nicht im Angebot. Diese Funktion ist laut Thomas Holenstein von Pream Group für Ende Jahr angedacht. Hingegen ist Bestellen und Bezahlen bei Aleno bereits jetzt möglich – zeitgleich mit der Reservation.

aleno.me
lunchgate.info
tipo.ch
pogastro.com