



Erfolg ist die Summe richtiger Entscheidungen!

Eine realistische Selbsteinschätzung ist essenziell

Wer Erfolg in der Gastronomie haben möchte, muss sich zuerst einmal mit der Frage auseinandersetzen, warum so viele Betriebe scheitern. Wie kommt es, dass Gastronomiebetriebe fast pauschal bei vielen Banken ein negatives Rating erhalten?

Aus vielen Beratungsgesprächen habe ich die Erfahrung mitgenommen, dass fachliche Kriterien sehr häufig über die unternehmerischen Kompetenzen gestellt werden. Studien haben belegt, dass die häufigsten Ursachen für das Scheitern eines Betriebs fast immer mit den nachfolgenden Gründen in Verbindung stehen und somit direkt oder indirekt auf die Unternehmer-Persönlichkeit zurückzuführen sind:

Unterfinanzierung:

Zu geringe Kapitaldecke. Schwankungen werden ausschließlich über das Kontokorrent-Konto ausgeglichen. Dabei kommt es sehr schnell zu Engpässen in der Liquidität.

Überschätzung der eigenen Betriebsleistung

Mangelnde Kenntnisse in der Betriebswirtschaft führen zu fehlerhaften Kalkulationen und Fehleinschätzungen. Häufig werden Leistungen angeboten, die sich bei näherer Betrachtung überhaupt nicht rechnen.

Fehlende Marktkennntnisse

Häufig wird die Nachfrage der eigenen Produkte überschätzt und der direkte Wettbewerb dagegen unterschätzt, weil der Markt zu wenig beobachtet und analysiert wird.

Planungsmängel

Ohne einen fundierten Businessplan ist jede Gründung „nur“ reine Glückssache und oftmals zum Scheitern verurteilt.

Marketingfehler

Zum Teil werden Erwartungshaltungen aufgebaut, die der Betrieb nicht erfüllen kann oder es wird zu wenig oder an falscher Stelle investiert.

Falsches Engagement

Es wird sich verzettelt und man tanzt auf zu vielen Hochzeiten. Häufig wird jedoch nur Umsatz generiert aber der Gewinn bleibt auf der Strecke.

Doch die Probleme sind meiner Ansicht nach noch vielschichtiger.

Zum einen lassen sie sich auf einen demografischen Wandel und auf ein Umdenken der Gäste zurückführen und Umsatz- und Kaufkraftverluste sind die Folge. Zudem sind die Menschen immer mobiler geworden und verlagern ihre Aktivitäten auf ein größeres Gebiet. Gesetzliche Bestimmungen erschweren das Leben der Gastwirte zusätzlich. Dennoch sind viele Probleme aber auch hausgemacht.

Der Gast von heute ist nicht mehr der Gast von gestern!

Dieser Tatsache wird leider noch viel zu wenig an Bedeutung beigemessen.

Das Gästeverhalten hat sich nicht zuletzt auch durch die immer größer werdende Vernetzung und Mobilität (Social Media, Smartphones, Internet etc.) stark verändert.

Durch eine große Flut an Informationen steht den Gästen auch eine Vielzahl an Vergleichsmöglichkeiten zur Verfügung. Inzwischen werden mehr als 85 Prozent aller neuen Restaurantbesuche vorab über das Internet erkundet. Eine professionelle Internetpräsenz und Außenwirkung (responsive Website, Kundenbindung in den Social Media, Apps etc.) ist heutzutage unverzichtbar geworden.

Der typische Stammgast ist vom Aussterben bedroht!

Immer bessere Vernetzung und Mobilität sorgen auch dafür, dass es immer schwieriger wird, einen Gast zu einem Stammgast zu machen. Noch schwieriger wird es sogar, bestehende Stammgäste weiterhin zu halten. Gerade in der ländlichen Gegend wird es für Gastronomen immer vertrackter. Ein ausschlaggebender Grund dafür ist mitunter eine Monostruktur der Landgasthöfe.

Mit anderen Worten: „Gut bürgerliche Küche ist keine Differenzierung!“

Schaffen Sie bedarfsorientierten Mehrwert für Ihre Gäste und heben Sie sich aus der Masse hervor. Analysieren Sie dabei genau Ihren Wettbewerb. Zusatznutzen sind ganz individuell auf den jeweiligen Betrieb abzustimmen. Von einer Reservierungsmöglichkeit im Internet, Amuse Gueule, Spielmöglichkeiten für Kinder bis hin zu Kundenbindungsmaßnahmen wie Kochkurse etc. ist alles denkbar. Aktive Kundenbindung und Zusatznutzen schaffen Anreize, gerade Ihr Lokal zu bevorzugen.

Worauf kommt es also an? Welche Faktoren sind entscheidend, die den eigenen Betrieb erfolgreicher machen?

Qualität von A-Z

Einer der wichtigsten Grundsätze lautet auch hier: Qualität setzt sich immer durch! Es gilt, die gesteigerten Erwartungshaltungen der Gäste zu erfüllen und im Idealfall zu übertreffen. Topqualität: von der Außenwirkung und dem Ambiente bis hin zu Service, Speisen und der Gastgeberrolle. Machen Sie den Besuch in Ihrem Restaurant zu einem Erlebnis!

Zuverlässigkeit und Kommunikation

Ganz einfach auf den Punkt: Was immer Sie auch zusagen, das müssen Sie halten! Und damit ist nicht nur ein persönliches Versprechen an einen Gast gemeint.

Was immer Sie tun, Sie erzeugen bei Ihren Gästen eine ganz bestimmte Erwartungshaltung. Haben Sie z. B. eine professionelle Internetseite mit fantastischen Bildern, dann erwartet Ihr Kunde auch eben genau diese Speisenpräsentation, wenn er bei Ihnen zu Gast ist. Erfüllen Sie das dann nicht, haben Sie einen enttäuschten Kunden. Und wie wir alle wissen, verbreitet sich ein negatives Erlebnis 15-mal häufiger, als ein positives.

Permanente Innovation

Trends verändern sich und selbstverständlich müssen Sie nicht auf jeden Zug aufspringen, der an Ihnen vorbeifährt. Allerdings ist es auch wichtig, den Markt ständig zu beobachten, um anhaltende Veränderungen mitzubekommen. Darüber hinaus ist es für ein erfolgreiches Konzept wichtig, Ihren Gästen in regelmäßigen Intervallen etwas Neues zu bieten. Stichwort „Brainscripts“ aus meinem letzten Artikel! Andernfalls fallen Sie irgendwann bei Ihren Gästen nicht mehr auf.

Niedrige Basiskosten

Achten Sie darauf, dass Ihre Fixkosten nicht aus dem Ruder laufen.

Einer der häufigsten Fehler bei Neugründern und auch bestehenden Gastronomen sind zu hohe Basiskosten und eine Unterfinanzierung in der Konzeptplanung. Häufig kommen zu hohe Basiskosten durch eine falsche Objektwahl (zu hohe Pachtkosten, Energie etc.) für das geplante Konzept zustande. Weitere Fehlerquellen liegen in der Personalplanung sowie im nicht optimierten Wareneinsatz (zu hohe Verluste durch ungenutzte Weiterverarbeitung).

Geschultes Personal und Teamarbeit

Die meisten Fehler der Mitarbeiter beruhen darauf, dass sie die Dinge, auf die es ankommt, nicht entsprechend gelernt haben. Folglich ist es die Führungsaufgabe des Unternehmers, aus Mitarbeitern mit Ausbildungsdefiziten ein Team zu formen, das sich zu guten Leistungen motiviert fühlt. Darüber hinaus hängt der wirtschaftliche Erfolg Ihres Betriebes maßgeblich mit davon ab, ob es Ihr Personal versteht, mit der richtigen Kommunikation, Motivation und einem unternehmerischen Denken dem Gast nicht nur Ihre Produkte zu ver-

kaufen, sondern ihm darüber hinaus auch das Gefühl zu vermitteln, etwas Besonderes in Ihrem Hause zu sein.

Effizientes Controlling

Ohne Controlling kein langfristiger Gewinn! Entscheidend für einen nachhaltigen Erfolg ist, genau zu wissen, was in Ihrem Betrieb passiert. Mal Hand aufs Herz! Wissen Sie als Gastronom wirklich, wie viel Chancen Sie jeden Tag verpassen, zusätzlichen Umsatz zu generieren? Wissen Sie genau, wie Ihre Liquidität aussieht oder wie sich die Umsätze pro Gast, pro Sitzplatz, pro Servicekraft entwickeln? Eine regelmäßige Analyse Ihrer Betriebsdaten ist heutzutage extrem wichtig geworden, um die richtigen Entscheidungen zu treffen und Weichen für die Zukunft zu stellen.

Bis zum nächsten Mal – bleiben Sie erfolgreich!

Thomas Schmidt

Gastronomieberatung

Beim Kapellenholz 12 | 86459 Gessertshausen

Tel. 08238 9679705 | tschmidt@tsu-training.de

www.tsu-training.de