

Bei Möbel Porta kann der Gast selbst aussuchen und bestellen, er bekommt einen Pager, und die Serviererin bringt dann das Essen an den Tisch



Foto: Porta

Neues Food-Profil

Viele Einrichtungshäuser stellen ihre Food-Konzepte neu ein, um dem Wunsch nach mehr Frische und Qualität gerecht zu werden. Ob man sich dabei für Bedienung oder Selbstbedienung entscheidet oder wie bei Porta für eine neue Semi-Variante – alle Systeme haben ihre Vorzüge, aber auch gewisse ungünstige Begleiterscheinungen.

von Konny Scholz

Schnitzel, Pommes: 3 Euro 50. Der niedrige Preis war lange Zeit das schlagende Argument, ein Restaurant im Möbelhaus aufzusuchen, und nicht selten auch das einzige. Mit den sich wandelnden Ernährungsgewohnheiten werden viele Food-Konzepte neu justiert – Gastro-Einheiten sind ja seit Jahrzehnten fester Bestandteil der Großflächenkonzepte für Möbel. Mit den Upgrades steuern die Gastro-Units der Möbelhäuser das Ziel an, sich über Frische und Qualität ein eigenes Food-Profil zu schaffen.

Free-Flow: Der selbstständige Gast

In den Küchen der Ostermann-Häuser kommen inzwischen zu 70 Prozent Frische-Produkte zum Einsatz, die restlichen 30 Prozent entfallen auf Convenience-Produkte. Früher als Bedien-Restaurants gestartet, wurden inzwischen alle Häuser bis auf einen Standort sukzessive auf

Free-Flow umgerüstet. „Front-Cooking erfordert einen höheren Platzbedarf, und die Küchengeräte, Abläufe, Gerichte und Speisepläne müssen neu zusammengestellt werden“, erläutert Dr. Sina Küper, Geschäftsführerin von Ostermann mit Sitz in Witten.

Pasta à la minute, frisch gemachte Bolognese, Hamburger- und Spargel-Wochen – der Speiseplan ist flexibel, regional, reagiert auf Saisonprodukte und greift Trends auf. „Entscheidend ist heute, dass die Kunden die Zubereitung und vor allem auch die Menschen dahinter sehen. Sie wollen sich vergewissern, dass das, was sie essen, einen Wert hat“, so Küper. Die extreme Niedrigpreis-Orientierung früherer Zeiten ist vom Tisch. Sina Küper beobachtet diesbezüglich eine fast schon rigorose Wandlung: „Heute dürfen die Gerichte nicht mehr zu billig sein, sondern müssen gewissen Preispunkte treffen, um vom Kunden akzeptiert zu wer-

den. Das signalisiert ihnen, dass ihr Anspruch an gute Lebensmittel erfüllt wird.“ Bei Ostermann legen rd. 40 Prozent der Besucher einen Restaurant-Stop ein.

Bedienung: Der Wohlfühlfaktor

Möbel Hardeck richtet seinen Fokus auf Qualität und auf Service. Verschiedene Restaurants, Bistros und Cafés verteilen sich über die Häuser. An drei Standorten wird in den Restaurants am Tisch bedient. Die Kunden sollen zur Ruhe kommen können. Sprecher Thomas Mathé sagt: „Restaurant-Atmosphäre unterstreicht unser Service-Profil und hilft uns, Leute ins Haus zu holen. Viele kommen sogar nur zum Mittagessen zu uns. Die Kunden brauchen nicht mit dem Tablett umherzugehen. Wir wollen keinen Kantinen-Charakter.“ In einem Anfang des Jahres vom WDR durchgeführten Vergleich von Restaurants in Möbelhäusern schnitt Hardeck



Ralf Hauschild
Geschäftsführer
Porta Gaststätten



” Free-Flow oder Bedienung – beide Gastro-Formen haben ihre Vorteile.“

Im Restaurant bei Möbel Hardeck kommt das Service-Personal „klassisch“ an den Tisch, um die Bestellung aufzunehmen und das Essen zu bringen

sehr gut ab. Insgesamt fährt das Unternehmen keine einheitliche Linie, sondern schneidet die jeweiligen Food-Konzepte der Häuser auf den Standort zu.

Semi-Service: Die Zwischenlösung

„Die meisten Einrichtungshäuser entscheiden sich für Selbstbedienung“, sagt Ralf Hauschild, Geschäftsführer von Porta Gaststätten. „Die Tageszeit mag den Ausschlag geben: Der Peak der Besucherfrequenz liegt in der Mittagszeit, und da haben eben viele Gäste ein knapperes Zeitbudget als abends.“

Die Free-Flow-Variante hat in den letzten Jahren stark zugenommen. Kunden stellen sich an verschiedenen Stationen Speisen nach Wahl zusammen oder lassen sie sich zubereiten. Der Tempo-Faktor zählt, als nachteilig erweisen können sich allerdings Wartezeiten an den Stationen und der Kasse und die dann eventuell abgekühlten Temperaturen der Speisen. Auf der Seite der Gastronomen schlagen die höheren Investitionen für Küchentechnik zu Buche. Demgegenüber gilt die Selbstbedienung als weniger personalintensiv. „Doch da bin ich mir heute gar nicht mehr so sicher“, meint Hauschild, „denn das Front-Cooking bindet viel Personal an den Stationen.“

Mit einem neuen Pager-System von Tobo Cash and Paging Systems und damit einer Semi-Variante zwischen SB und klassischer Bedienung wurden drei der insgesamt

24 Porta-Einrichtungshäuser ausgestattet. Der Gast bekommt bei der Bestellung den Pager mit QR-Code ausgehändigt, der der Kassiererin zu erkennen gibt, was bestellt wurde. Am Platz wird er auf eine Station gelegt. Der RFID-Chip darin teilt dem „Food-Runner“ mit, an welchen Tisch er ein Gericht liefern muss – der

Gast wird nicht mehr, wie oft üblich, angeblinkt oder -gepiept, sondern genießt den Service am Platz. Bei den Kunden komme das System gut an, betont Hauschild, auch von Älteren wird es auf Anhieb verstanden.

redaktion@ehi.org

SB oder Bedienung?

Wofür die beiden Systeme aus der Sicht des Gastes stehen, zusammengefasst und gegliedert von Ralf Hauschild, Geschäftsführer von Porta Gaststätten

	SB	Bedienung
Geschwindigkeit	anstehen an den Ausgaben	suchen nach freiem Platz
	anstehen an der Kasse	Auswahl aus der Speisekarte
	suchen nach freiem Platz	warten auf die Rechnung
Auswahl/Beratung	Warenpräsentation	Speisekarte
	verschiedene Stationen	Beratungsgespräch
	Produkt vor dem Gast	Empfehlungen
günstigere Preise/höhere Qualität	Gäste bedienen sich	anrichten mit weniger Zeitdruck
	keine Kosten für Service	besser angerichtete Teller
	höherer Einfluss auf Portionsgröße	gemeinsam essen
Kriterien aus der Sicht des Betreibers	geringerer Personalaufwand	weniger Aufwand für Warenpräsentation
	Zusatzverkäufe schwierig	hohe Chancen für Zusatzverkäufe
	höhere Investitionen in die Technik	besser geeignet für den Abend

Quelle: Porta