



DAS MEINT TORSTEN GÖTZ

Neues Jahr – neues Glück? – Weit gefehlt? Oder steht weiterhin die Frage im Raum: wie entwickelt sich unser Business und die gesamte Branche im 2023?

Torsten Götz ist TV-Koch, Küchen-Coach und Inhaber von «Genuss im RauMWerk», Belp.

In dieser Kolumne möchte ich ein paar Gedankenanstösse und Ideen aufführen, wie man im eigenen Betrieb ohne grössere Justierungen Arbeits- und Produktionsprozesse effizienter gestalten könnte, um den momentanen Herausforderungen vielleicht etwas besser gewachsen zu sein. Vieles hat sich für uns in kürzester Zeit verändert und verändert sich ständig weiter. Wer also die letzten drei Jahre geschäftlich «überlebt» hat, ist aktuell immer noch und mehr denn je mit neuen Herausforderungen konfrontiert, die es zu bewältigen gilt.

Dieses Mal betrachte ich einerseits die etwaige Neuordnung und/oder die Anpassung von Prozessen, mit denen eine neue Effizienz im täglichen Ablauf in der Küche und im Service erreicht werden könnte. Andererseits schaue ich, wie mit bereits kleinen Umstellungen in den Angeboten und im Service grosse Veränderungen ausgelöst werden können.

So gut wie überall fehlt es mittlerweile nicht nur an Fachpersonal, sondern anscheinend überhaupt an arbeitswilligen, motivierten Mitarbeitenden. Viele Aufträge können zum Teil nicht mehr ausgeführt werden, weil einfach die Manpower dazu fehlt. Hier müssen wohl dringend verschiedene Prozesse neu gedacht werden – sowohl in der Küche als auch im Service.



«Viele Aufträge können zum Teil nicht mehr ausgeführt werden, weil einfach die Manpower dazu fehlt.»



Eine der grossen Herausforderungen besteht ja zur Zeit darin, abschätzen zu können, mit wie vielen Mahlzeiten pro Tag ich zu rechnen habe. Daher sind ein effektiver Wareneinkauf und eine optimale Produktion des Angebots bei doch eher knappen Ressourcen sehr schwer zu bewältigen.

Was also tun, wenn der Betrieb einmal ausreserviert ist und ein anderes Mal nur wenige Gäste sich kulinarisch verwöhnen lassen wollen?

Ein erster Ansatz besteht darin, das Tagesmenu- und das Tagesteller-Angebot eher auszubauen bzw. den Fokus darauf zu setzen und den A la Carte-Bereich zu reduzieren. Und warum eigentlich nicht mittags wieder ein Buffet zur Selbstbedienung aufstellen? Lecker, frisch, abwechslungsreich und vor allem für die Gäste schnell – jeder kann nehmen soviel er oder sie möchte. Zahlreiche thailändische oder indische Restaurants offerieren dieses Programm seit Jahren – und die Gäste lieben es! So reduziere ich den Aufwand im A la Carte-Bereich, entlaste den Service und kann für die Gäste ein speditives Angebot gestalten. Überprüfen wir des Weiteren einmal die Prozesse in der Küche und identifizieren jene Bereiche, in denen es zu Verzögerungen oder Engpässen während den Produktions- und Servicezeiten kommt.

Durch eine effizientere Organisation der Abläufe und eine optimierte Arbeitsaufteilung ist es möglich, den Arbeitsaufwand zu reduzieren.

Ein Beispiel: eine automatisierte Lagerverwaltung kann – je nach Unternehmen – schon dazu beitragen, dass die Vorräte effektiver und effizienter verwaltet werden können. So kann eine digitale und automatische Bestellfunktion dafür sorgen, dass immer genügend Vorräte vorhanden sind und es nicht zu Engpässen kommt. Auch wissen wir doch seit langem, dass die Wahl verlässlicher Partner und Lieferanten eminent wichtig ist für einen reibungslosen Ablauf im Bestellwesen, bei der Lagerhaltung und vor allem im täglichen Arbeitsablauf.

Eine weitere Möglichkeit der Optimierung kann das Überdenken der eigenen Herstellung sein: Könnten grössere Chargen und Produkte beispielsweise im Sousvide-Verfahren oder durch Pasteurisierung nicht positive Effekte zeigen? So ist es möglich, in Randzeiten grössere Mengen zu produzieren und dann – korrekt gelagert – lange Zeit haltbar zu machen. Bei diesem Produktionsverfahren ist es möglich, beispielsweise Beilagen und Gemüse einmal zu produzieren und dann im Menu-Plan über mehrere Male im Monat anzubieten. Auch Fleisch, vor allem Schmorgerichte, lassen sich mit diesem Verfahren, inklusive Übernachtgaren, sehr schonend und effizient zubereiten.

Mit dieser Art der Produktion kann ich selbst festlegen, wann welche Gerichte und Speisen produziert werden, um so eine bessere Planbarkeit und Organisation im Angebot zu ermöglichen. Dies kann dazu beitragen, dass sich das Küchenteam besser auf die «Daily Business» Aufgaben konzentrieren kann. Auch eine Nutzung der modernen Kochgeräte kann den Service-Stress etwas erleichtern und gewährleistet trotzdem eine gute Qualität und somit zufriedene Gäste.



«Mit dieser Art der Produktion kann ich selbst festlegen, wann welche Gerichte und Speisen produziert werden, um so eine bessere Planbarkeit und Organisation im Angebot zu ermöglichen.»

Ein weiterer Ansatz besteht darin, verstärkt auf regionale und saisonale Produkte zu setzen. Diese sind nicht nur oft hochwertiger, sondern können auch zu einem Alleinstellungsmerkmal und Mehrwert für den Betrieb werden. Und mit regionalen Lieferanten könnte wohl auch einfacher vereinbart werden, wie ein Produkt geliefert werden soll, als dies bei den grossen Anbietern der Fall ist.

Auch im Service könnte der Einsatz von moderner Technologie zu mehr Effizienz führen. Zum Beispiel könnte die Einführung eines digitalen Bestellsystems, das es den Gästen ermöglicht, ihre Bestellungen direkt am Tisch elektronisch aufzugeben, für eine Arbeitserleichterung sorgen. Die Servicemitarbeitenden können Bestellungen so schneller und effizienter bearbeiten und die Arbeit in der Küche besser koordinieren. Diese Systeme können den Bestellprozess beschleunigen und die Wartezeit für die

Gäste verkürzen. Gleichzeitig können sie die Mitarbeitenden entlasten, da man weniger Zeit für die Aufnahme von Bestellungen und für die Abrechnung benötigt. Und hey, vor allem die jungen Mitarbeitenden leben bereits in der digitalen Welt, d.h. sie werden sicher mit Begeisterung zur Implementierung eines solchen Systems beitragen.

Doch ganz klar ist auch: den persönlichen Kontakt und das emotionale Gastgeber-Gen für den Gast werden solche Systeme niemals ersetzen! Somit ist es vielleicht der bessere Weg, die Digitalisierung nur so weit zu implementieren, dass die Servicequalität nicht leidet, aber die Effizienz gesteigert werden kann. Und wir sollten nie vergessen, dass wir sehr stark im emotionalen Bereich tätig sind und daher die Softfaktoren eben sehr viel mit der Servicequalität zu tun haben.

Zuletzt möchte ich noch darauf hinweisen, dass es wichtig ist, stets das Feedback der eigenen Gäste objektiv in das eigene «TUN» und in eventuell geplante Veränderungen mit einzubeziehen. Durch Umfragen, Feedbackkarten oder Gespräche können wertvolle Informationen gesammelt und darauf aufbauend der Betrieb permanent weiterentwickelt und optimiert werden. Insgesamt gibt es also einige Möglichkeiten, um den täglichen Gastro-Ablauf weiterzuentwickeln und erfolgreich zu gestalten. Wichtig ist es, immer offen für Neues zu sein und sich auf die Bedürfnisse der Gäste und Mitarbeitenden einzustellen und vor allem den Puls der Gäste zu spüren. Sicher aber auch den Mut haben, um Veränderungen umzusetzen.

Ich wünsche weiterhin allen viel Erfolg, ein tolles Team, das Eure Gäste begeistert.

**Herzlichst
Torsten Götz**