



Gewinnerbericht aus dem Blumencafé.

Dehner: Umsatzwachstum dank optimierten Service-Abläufen.

Im Kundencafé des Dehner Gartencenter Rain kommt Urlaubsfeeling auf. Die 1.200 Sitzplätze innen und außen werden von 16 Service- und 4 Küchenkräften versorgt. Im täglichen Betrieb, bei Privatfeiern und Events gibt es hier regionale Küche und ständig spezielle Aktionen. Geschäftsführer Francis Scholl berichtet, wie sich seit Einführung eines Amadeus-Orderman-Kassensystems betriebliche Abläufe und Gäste-Zufriedenheit deutlich verbessert haben.

KE: Hallo Herr Scholl, wie lange ist Ihr Kassensystem im Einsatz? Wie haben Sie vorher gearbeitet?

F. Scholl: Unsere bisherigen Kassenstationen und die Software darauf waren veraltet. Jetzt arbeiten wir im Servicebereich mit 10 Orderman Max2Plus und vier stationären Touch-Kassen.

KE: Wie waren die Reaktionen bei Ihnen im Betrieb?

F. Scholl: Der Betriebsrat befürwortet die Neuerung, da speziell die Mobilkassen unsere Mitarbeiter immens unterstützen: Nach Läuferprinzip ist der Service nun ständig am Gast, das heißt er kümmert sich ausschließlich um Bestellung, Betreuung, Bezahlung. Bons werden sofort in die Küche gefunkt – ganz ohne Zettelwirtschaft! **Das erspart dem Service Wege, der Küche stressige Massenbestellungen und den Gästen Wartezeiten. Das motiviert unser Team sehr, keiner möchte mehr anders arbeiten.**

KE: Was sind für Sie die wesentlichsten Vorteile der Mobilkassen von Ebner?

F. Scholl: Für unsere Kunden ist wichtig, dass wir **nichts mehr vergessen!** Beim revierübergreifenden Bonieren können alle Servicekräfte auf alle Tische zugreifen, so betreuen wir schneller und flexibler. **Und wenn z.B. eine Kuchenorte ausverkauft ist oder nur noch wenige Stücke da sind, lässt sich das am Orderman ablesen.** Für uns ist auch relevant, dass das Abrechnen nach Schichtwechsel fixer geht. Und dass die Küchenarbeit entspannter abläuft, weil Bestellungen einzeln in Reihenfolge eintreffen.

KE: Wie reagieren Ihre Gäste?

F. Scholl: Die loben unsere Schnelligkeit. Viele interessieren sich für die Technik dahinter. Wir sind wirklich sehr froh darüber, wie **die verbesserten Abläufe die Zufriedenheit unserer Gäste steigert.**

KE: Wovon profitieren Sie als Geschäftsführer?

F. Scholl: Mit der Amadeus-Software kann ich am PC **detaillierte Auswertungen** durchführen. Nach Artikeln (Renner-Penner-Liste), nach Zeitzonen oder nach Umsätzen pro Kellner. So sehe ich genau, wo wir uns weiter verbessern können. Aber auch die Vorteile der Service-Seite kenne ich aus erster Hand, zum Beispiel wenn ich an besonders starken Tagen im Team aushelfe.

KE: Können Sie Auswirkungen auf Konsum oder Umsatz feststellen?

F. Scholl: Durchaus, **der Umsatz steigt.** Sicherlich auch, weil wir durch den **Zeitgewinn verstärkt Zusatzverkäufe** fördern, was vorher organisatorisch nicht möglich war.

KE: Hat sich die Investition ausgezahlt? Würden Sie die Amadeus-Orderman Mobilkassen an Branchenkollegen empfehlen?

F. Scholl: Auf alle Fälle. **Ihr Kassensystem ist voll ausgereift,** die Akkus halten sogar mit unseren Öffnungszeiten von 9-18 Uhr mit. Und mit der erweiterbaren Amadeus-Software sind wir auch **in Zukunft flexibel.** Diesen Tipp haben wir bereits an Kollegen weitergegeben.

KE: Und wie steht's mit Ihrem Händler? Sind Sie mit Kassensysteme Ebner zufrieden?

F. Scholl: Sehr! Support & Service klappen gut. **Die Life-Betreuung zu unserer Eröffnung war klasse.**

KE: Unser Slogan lautet „Jeden Tag mehr Ertrag“. Was bedeutet das für Sie?

F. Scholl: So lautet auch unser Ziel. Dass wir den richtigen Weg gehen, bestätigen mir die Zahlen.

■ www.dehner.de

