



Wenn der Gast das Smartphone zückt

Mithilfe von Apps kann heute in vielen Restaurants reserviert, bestellt und bezahlt werden. Das bringt Vorteile – sowohl für die Gastronomen wie auch für die Gäste.

Text: Gabriele Bryant
Bilder: Shutterstock, zVg

Das Smartphone ist für die meisten Menschen integraler und unverzichtbarer Teil des Lebens geworden. Kaum ein Gast betritt mehr ein Restaurant ohne sein Smartphone in der Hand, mit dem er das Restaurant gefunden und dessen Bewertungen gelesen hat, mit dem er Food-Fotos macht und diese mit seinen Freunden teilt, mit dem er E-Mails oder News liest, während er auf das Essen wartet. Da liegt es für ein Restaurant natürlich nahe, das Smartphone des Gastes mittels einer App möglichst nutzbringend in die betrieblichen Abläufe zu integrieren. Dass die eigene Webseite responsiv sein muss, damit sie auf dem Smartphone funktioniert, ist Pflicht und klar. Aber man kann mit dem Smartphone auch das Reservieren, Bestellen, Buchen und Bezahlen ermöglichen und sich damit Vorteile verschaffen.

Bargeld oder App: Mobile Payment weltweit

In manchen Ländern der Welt ist das mobile Bezahlen zur Alltäglichkeit geworden: In Südostasien bezahlt etwa die Hälfte der Bevölkerung regelmässig mobil. In China bezahlen 65 Prozent der Smartphone-Nutzer mit der AliPay- oder WeChat-App. Aber auch in Europa, vor allem in Skandinavien, hat sich Mobile Payment schon durchgesetzt. In Dänemark bezahlen 50 Prozent der

Bevölkerung mit der App der Danske Bank – unter anderem auch, weil Geschäfte in Dänemark kein Bargeld mehr akzeptieren müssen. Auch in Schweden akzeptieren selbst die kleinsten Cafés oft nur noch Apps, Bank- oder Kreditkarten, weil ihnen ein Kassensystem zu teuer ist und sie nicht mit Bargeld umgehen möchten.

Ganz ohne Bargeld – das ist ein Trend, für den die Schweiz vermutlich noch lange brauchen wird. Wir lieben unser Bares, und die Statistiken zum Thema Mobile Payment sind widersprüchlich. Laut einer aktuellen Comparis-Studie bevorzugen nur 1,2 Prozent der Befragten ihr Handy als Zahlungsmittel. Diese 1,2 Prozent scheint der Y&R Media Use Index befragt zu haben: denn hier haben 71 Prozent der Befragten schon per Smartphone online eingekauft, und 42 Prozent haben es auch schon zum Bezahlen vor Ort verwendet. Mobile Payment in der Schweiz kämpft auch noch aufgrund der existierenden Inselösungen – Apple Pay, Google Pay und das relativ junge Twint behindern sich eher gegenseitig, als dass sie das Thema gemeinsam voranbringen.

Eigene Apps

Um die Vorteile der mobilen Zahlung zu nutzen, müssen Gastronomen also auf branchenspezifische Lösungen setzen. Die Eigenentwicklung von Apps kann höchstens für grosse Ketten sinnvoll sein. Für Einzelbetriebe gibt es viele Apps, die sie gegen Provision oder eine monatliche Servicegebühr ihren Gästen zur Nutzung anbieten können und sollten.

Ganz allgemein sind Apps nur sinnvoll, wenn sie von Gästen auch genutzt werden. Und Gäste gebrauchen nur solche Apps, die ihnen auch wirklichen Nutzen bieten. Das heisst, vor der Entscheidung für eine App sollte recherchiert werden, ob sie in der Region oder von entsprechenden Gästen schon genutzt wird und welche Mehrwerte sie bietet. Und eine schon im Einsatz befindliche App sollte gegenüber den Gästen auch erwähnt werden, um deren Nutzung zu fördern.

Lesen Sie auf den nächsten Seiten: die wichtigsten Punkte, die es bei einer App zu prüfen gilt, die Vor- und Nachteile von Bezahl-Apps sowie eine kleine App-Übersicht.



1 Statt mühsam im Portemonnaie zu kramen, könnten Gäste heute vielerorts schon mit dem Smartphone bezahlen. 2 Bei vielen Apps ist eine Kreditkarte die Basis für den Bezahlvorgang.



Gabriele Bryant

Gabriele Bryant ist Spezialistin im Bereich Online-Marketing und Social Media für Hotellerie, Gastronomie und Tourismus. Neben ihrer Beratungstätigkeit ist sie als Referentin und Dozentin tätig. Sie hat 2011 das jährlich stattfindende Schweizer Hospitality Camp mitbegründet und ist Mitglied in der Jury «Hotelier des Jahres».

blumbryant.ch

Voraussetzungen

Wer sich für eine App interessiert, sollte Folgendes prüfen:

- **Leistungsumfang:** Was genau leistet die App? Wie selbstständig kann der Gast damit bezahlen? Kann er oder sie auch damit bestellen? Hat die App eine Ortungsfunktion, sodass klar ist, von welchen Tischen welche Bestellung/Bezahlung kommt?
- **Bekanntheit:** Wie bekannt ist die App? Wie viele Nutzer haben sie heruntergeladen und wie oft wird sie von ihnen genutzt? Eine App, die niemand kennt, nützt nichts – auch wenn sie preisgünstig ist. Auch sollte der Anbieter dem Gastronom Marketingmaterial zur Verfügung stellen, damit er seine Gäste auf möglichst einfache und effektive Art auf diese neue Zahlungsmöglichkeit aufmerksam machen kann.
- **Integration:** Eine App sollte sich nahtlos ins bestehende Kassensystem mit Tagesabschlüssen und Buchhaltung integrieren lassen, sodass die internen Prozesse vereinfacht und nicht verkompliziert werden.
- **WLAN:** Um eine App optimal nutzen zu können, sollte das WLAN am Ort gut funktionieren oder zumindest eine gute Netzabdeckung gegeben sein.
- **Zahlungsmittel:** Eine App sollte ausser Kreditkarten möglichst auch andere Zahlungsmittel anbieten, z. B.: Lunch-Checks, Twint, Paypal, Apple Pay etc.
- **System:** Eine App muss zwingend auf allen Smartphone-Betriebssystemen funktionieren, von Apple (iOS) bis Google (Android).

+ Vorteile

von Bezahl-Apps

- 1 **Geräteunabhängig:** Die Gäste laden sich die App aufs eigene Smartphone, der Gastronom muss keine Tablets oder sonstigen Geräte anschaffen.
- 2 **Mehrumsatz durch unabhängiges Bestellen:** Besonders Apps mit Bestellfunktion erlauben es dem Gast, unabhängig vom eventuell überlasteten Servicepersonal zu bestellen, nachzubestellen und zu bezahlen, wenn er will. Es wird oft mehr gegessen und getrunken, weil der Gast nicht aufs Personal warten muss.
- 3 **Mehrumsatz durch schnelleren Tischumschlag:** Weil der Gast einfacher und schneller bezahlen kann, wird der Tisch auch schneller wieder frei.
- 4 **Vereinfachte Abläufe:** Gäste müssen an der Essensausgabe oder an der Kasse nicht warten, sondern können ihr Essen abholen, wenn es fertig ist, und sofort bezahlen. Dadurch werden Schlangen vermieden und jeder findet einen Platz. Die ganzen Abläufe in Verbindung mit dem Bezahlen am Tisch entfallen: Rechnung bringen, Rechnungen aufsplitten – es braucht kein Kartenlesegerät, kein Jonglieren mit unterschiedlichen Zahlungsmitteln und keine Bargeldzählerei.
- 5 **Besserer Service:** Mitarbeiter können sich auf den Gast konzentrieren, beraten und verkaufen. Besonders in weitläufigen Restaurants mit Aussenbereich wird der Service verbessert, weil niemand mehr warten muss, bis er gesehen wird.

- Nachteile

- 1 **Gäste-Akzeptanz:** Nicht jeder Gast ist willens, mit dem Smartphone zu zahlen oder sich eine weitere App auf das Smartphone zu laden.
- 2 **Kosten:** Bei den meisten Apps fallen Setup-Kosten an sowie regelmässige monatliche Kosten – entweder als Flatrate je nach Betriebsgrösse oder als Provision auf den Gästeumsatz mit der App.

Digitalisierung im Restaurant

Auswählen, bestellen und bezahlen. Ein paar Beispiele für Apps, die Gästen und Gastronomen das Leben erleichtern können.



Twint

Twint ist erst knapp über ein Jahr alt und wird von Banken angeboten. Bislang nur online oder in einigen grossen Ketten (z. B. Coop und Migros) akzeptiert, viel aber auch für Überweisungen zwischen Privatpersonen genutzt. Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay stehen in der Schweiz ebenfalls noch sehr am Anfang, was zum Teil auch mit den hohen Kommissionen zusammenhängt.



Orda App

Gäste können mit der App auch bestellen. Funktioniert mit Ortungslogik durch an den Tischen angebrachte iBeacons. So erkennt das System, von welchem Tisch welche Bestellung oder Bezahlung kam. Eher in Deutschland bekannt.



OpenTabs

Gäste suchen ein Restaurant in der App, bestellen und bezahlen direkt und holen dann ihr Essen ohne Anstehen direkt am Tresen ab.



Tastier

Gäste bezahlen mit der App und können die Rechnung auch selbst untereinander aufsplitten. Das Einkassieren entfällt völlig, die Rechnung ist auf dem Handy und die Bezahlung wird dem Restaurant bestätigt. Der Gast muss dem Kellner jedoch mitteilen, dass er mit Tastier bezahlen will, damit dieser diese Möglichkeit aktivieren kann.



Orderbuddy

Kassensystem plus Bestell- und Bezahl-App – inklusive Splitting- und Stornofunktionen.



Menu

Gäste können mit der App auch bestellen. Funktioniert mit Ortungslogik durch an den Tischen angebrachte iBeacons. So erkennt das System, von welchem Tisch welche Bestellung oder Bezahlung kam. Wird z. B. auch in den ZFV-Kantinen eingesetzt, sodass Gäste ihr Kantinenessen bezahlen können, ohne an der Kasse anstehen zu müssen.



Gastronovi

Kassensystem plus Bestellmöglichkeit ohne App: Der Gast scannt den gedruckten Code mit dem Smartphone ein, bestellt mittels Smartphone und bezahlt mit Paypal.

ANZEIGE





«REGIONAL'S» von CCA – Natürlich aus der Nähe

**Erfahren Sie mehr über Marco Stricker
und seine Tomaten in der Broschüre
«REGIONAL'S» oder unter cca-regionals.ch**



EIN UNTERNEHMEN VON ALUGRO

ANZEIGE



Beeren-Stark!



Louis Ditzler AG
Tiefkühlprodukte / Früchtespezialitäten
www.ditzler.ch



21.-24.10.18
MESSE LUZERN