

MYSTERY-BESUCHE

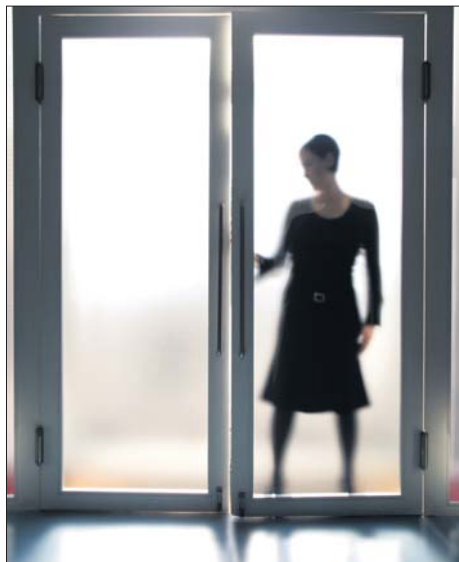
Die eigene Kantine auf dem Prüfstand

ENMAL UNERKANT ZU GAST IM EIGENEN BETRIEBSRESTAURANT – davon träumt so manche Führungskraft. Schließlich ist das Verhalten der Mitarbeiter dem Chef gegenüber nicht immer das gleiche wie im Umgang mit dem Gast. Wer gerne einmal „Mäuschen“ spielen, und herausfinden möchte, wo die Stärken und Schwächen des eigenen Betriebs sind, der sollte einen Mystery-Besucher engagieren. (Von Daniela Müller)

Der Gast beurteilt, ob ihm die servierten Speisen geschmeckt haben, Heiß- oder Kaltgetränke die richtige Temperatur hatten, der Servicemitarbeiter und die Ausgabehilfe freundlich bedient, das Ambiente sowie die Hygiene den Vorstellungen entsprochen haben. Die eigene Kantine einmal mit fremden Augen zu sehen – das ist der Sinn eines Mystery-Besuchs. Das vornehmliche Ziel ist die qualitative Beurteilung der gastronomischen Dienstleistung aus der Sicht des Gastes. Da insbesondere in der heutigen Zeit der Wettbewerbs- und Kostendruck stetig zunimmt und das gesamte Konsumverhalten der Gäste im Wesentlichen von der Qualität abhängig ist, steht und fällt der Erfolg mit der jeweils subjektiv wahrgenommenen Qualität – und zwar



MYSTERY-BESUCHE SIND EINE kostengünstige und zugleich sehr effektive Alternative zur klassischen Unternehmensberatung.



„UNDERCOVER“ MISCHT SICH DER geheime Tester unter die Gäste – und bringt schnell Aufschluss über die Service-Qualität. Fotos: Bilderbox

immer aus der Sicht des Gastes. „Dabei geht es nicht um das Denunzieren von Inhabern, Dienstleistern, Führungskräften und Mitarbeitern. Vielmehr geht es darum, Schwachstellen und Defizite im operativen Segment schnellmöglich aufzudecken, Optimierungsmaßnahmen abzuleiten und umgehend umzusetzen“, erklärt Unternehmensberater Frank Bartels, der Mystery-Besuche in Verpflegungsbetrieben anbietet. „Mystery-Besuche sind eine kostengünstige und zugleich sehr effektive Alternative zur klassischen Unternehmensberatung.“ Das Konzept, das Frank Bartels rund um das Thema entwickelt hat, eignet sich für alle Arten der Gastronomie und Dienstleistungen. Hierzu zählen Gemeinschaftsverpflegungseinrichtungen, öffentliche gastronomische Einrichtungen – vom Einzelunternehmer bis zur Systemgastronomie – und sämtliche Formen von Restaurationen. Dabei ist es unerheblich, ob die jeweilige Einrichtung in Eigenregie, in Form eines Pachtverhältnisses oder durch einen Caterer betrieben wird. Das Vorgehen ist unkompliziert: Im Rahmen eines

Mystery-Besuches mischt sich der Berater zunächst unter die Gäste und durchläuft während der Öffnungszeiten alle gastrelevanten Bereiche.

Defizite werden schnell entdeckt

„Natürlich wird der Besuch nicht angekündigt und die Maßnahme wird ausschließlich durch einen fachspezifischen und geschulten Berater durchgeführt“, so Bartels. Neben dem Verkaufs-, Präsentations- und Kassenbereich begutachtet der geheime Tester unter anderem die Außenbereiche, den Eingangsbereich, die Sanitäreinrichtungen und die Gasträume. Darüber hinaus werden die Umgangsformen zwischen Gast und Mitarbeiter erfasst, begutachtet und ebenfalls getestet. Die jeweiligen Ergebnisse bewertet der Tester in Form eines systematisierten Kriterienkataloges direkt vor Ort. „Zu den dargestellten Prüfkriterien haben wir relevante und spezifische Beurteilungskriterien definiert, die die jeweilige Leistungsspektrum erfasst und bewertet“, erklärt Bartels. „Der grundsätzliche Nutzen bei der Durchführung von Mystery-Besuchen liegt darin begründet, dass die Dienstleistung als äußerst effektiv und effizient zu beurteilen ist und als Qualitätssicherungsinstrument eingesetzt werden kann.“ Der Betreiber, der Inhaber, der Pächter oder auch die Führungskräfte erhalten innerhalb kürzester Zeit eine objektive Beurteilung von ihrem gesamten operativen Geschäftsbetrieb. Schwachstellen und Defizite werden ohne gravierende zeitliche Verzögerungen erfasst und aufgedeckt. Gleichzeitig lassen sich eine Vielzahl von notwendigen Optimierungsmaßnahmen in der Regel zeitnah abstellen beziehungsweise umsetzen, was dazu führt, dass die Gäste innerhalb kürzester Zeit eine sicht- und spürbare positive Veränderung wahrnehmen werden. „In letzter Konsequenz führt diese Maßnahme zu einer Erhöhung der Kundenzufriedenheit“, hebt Bartels hervor.

Gast entscheidet über den Erfolg

Nachdem die Bestandsaufnahme durchgeführt wurde, werden die erfassten Gegebenheiten in Form eines strukturierten Ergebnisberichtes aufbereitet. „Dabei geht es

nicht darum, ausschließlich die wahrgenommenen Schwachstellen und Defizite zu dokumentieren, vielmehr sollen und werden auch die positiven Gegebenheiten erläutert und erörtert“, so der Unternehmensberater. Im Anschluss werden unter Berücksichtigung der Ergebnisse aus der Vor-Ort-Analyse mögliche sowie potenzielle Verbesserungs- und Optimierungsmaßnahmen abgeleitet und auf Wunsch beim Auftraggeber präsentiert. Sofern der Wunsch oder auch der Bedarf besteht, stehen der Berater und sein Team auch für notwendige Hilfestellungen sowie für Schulungs- und Optimierungsmaßnahmen zur Verfügung. Da die Er-

gebnisse des Mystery-Besuches aus der Blickrichtung des Gastes resultieren, sollten festgestellte Schwachstellen und Defizite umgehend behoben werden, um für die Zukunft unnötige Nachteile zu vermeiden.

„Jedem Betreiber sollte und muss klar sein, dass immer der Gast über den wirtschaftlichen Erfolg einer Verpflegungseinrichtung entscheidet“, mahnt Bartels. Aus dieser Tatsache ergibt sich zwangsläufig die Notwendigkeit, dass die gesamte operative Dienstleistung sowie alle gastrelevanten Segmente einer Verpflegungseinrichtung im Grunde genommen regelmäßig auf dem Prüfstand gestellt werden müssen.

ZUR PERSON: FRANK BARTELS

Frank Bartels ist seit acht Jahren als selbstständiger Unternehmensberater tätig. Seine Schwerpunkte liegen auf der Durchführung von betriebswirtschaftlich- / konzeptionellen Analysen sowie der begleitenden Betreuung von Optimierungsmaßnahmen auf der Basis von durchgeführten Schwachstellenanalysen. Er ist außerdem spezialisiert auf die Durchführung von „Mystery“-Besuchen zur nachhaltigen Qualitätssicherung und -optimierung im Verpflegungsbereich, die Durchführung von qualifizierten Mitarbeiterbefragungen, Coaching und Training von Mitarbeitern sowie die Entwicklung und Einführung alternativer Produktionsverfahren. Vor seiner Tätigkeit als Berater durchlief Frank Bartels eine aktive Laufbahn als Koch in der gehobenen Hotellerie und Gastronomie mit nationalen und internationalen Erfahrungen in unterschiedlichen Abteilungen und Führungspositionen. Er absolvierte ein betriebswirtschaftliches Studium sowie diverse Führungspositionen im operativen, gastronomischen Segment. Er blickt auf mehrjährige Beratungs-

tätigkeiten in verschiedenen Segmenten der Gastronomie, Hotellerie und Gemeinschafts- / Sozialverpflegungseinrichtungen zurück.

KONTAKT:

Frank Bartels
Unternehmensberatung
Storcheneck 11
D-82140 Olching
Tel: +49 8142 - 66 95 281
Fax: +49 8142 - 66 95 282
E-Mail: frank.bartels@bartels-unternehmensberatung.de
Internet: www.fbartels-unternehmensberatung.de



MYSTERY-BESUCH TESTKRITERIEN

Zu den Prüfpunkten zählen alle für den Gast zugänglichen Bereiche:

- der Außen- / Eingangsbereich
- der Gastraum
- der Verkaufsbereich
- die Sanitärbereiche
- die Präsentation von Speisen,

Komponenten und sonstigen Verkaufsartikeln

- die optische und sensorische Qualität von Verkaufsartikeln
- die Dienstleistungsqualität sowie
- die organisatorischen Gegebenheiten und Abläufe

AP AUTOMATEN-PARTNERGRUPPE

Generationen im Focus

Dem Thema Generationenwechsel in Unternehmen widmet sich die AP Automaten-Partnergruppe. Viele Probleme in Unternehmen könnten vermieden werden, wenn die Nachfolge rechtzeitig geplant und fundiert geregelt würde. Innerhalb des Verbundes der AP Automaten-Partnergruppe mit ihren vielen mittelständischen Familien möchte die AP einen Beitrag dazu leisten und Unternehmen mit Know-how unterstützen. Die AP führt seit letztem Jahr eine Veranstaltungsreihe für Nachfolger und Junioren durch, unabhängig davon, ob diese bereits in der Verantwortung stehen oder erst hineinwachsen. Das Unternehmen lädt die Teilnehmer zu Informations- und Schulungsveranstaltungen ein, um das Wissen und Gesamtverständnis für die Herausforderungen der Branche zu stärken. Mit Informationen über Produktionsverfahren, Produktschulungen oder dem geplanten Training „kooperative Konfliktvermeidung“ wird ein Bogen von Informa-

tionen gespannt, der es ermöglicht, sich einmal außerhalb des Tagesstress mit interessanten Themen zu beschäftigen und den Meinungsaustausch mit Menschen zu pflegen, die häufig gleiche oder gleich gelagerte Sorgen und Pro-

bleme haben. Dank des breiten Kreises qualifizierter und leistungsfähiger Lieferanten wird dabei sowohl auf Fachreferenten aus diesen Unternehmen als auch auf unternehmenseigene Ressourcen zurückgegriffen.



DIE AP FÜHRT SEIT LETZTEM JAHR eine Veranstaltungsreihe für Nachfolger und Junioren durch. Foto: AP Automaten Partner-Gruppe



DA DIE ERGEBNISSE DES MYSTERY-BESUCHES aus der Blickrichtung des Gastes resultieren, sollten festgestellte Schwachstellen und Defizite umgehend behoben werden.