

unverschämt

Letzten Samstag wollten wir den Geburtstag meiner Mutter in einem 2-Sterne-Restaurant feiern. Mein Bruder hatte sein Kommen am Nachmittag leider absagen müssen, sodass wir am Abend nur zu fünft waren, statt wie geplant zu sechst.

Gleich an der Tür wurden wir derart vorwurfsvoll angesprochen, weil wir die Änderung nicht angekündigt hatten, dass es uns den ganzen Abend verdorben hat.

Dieses Restaurant besuchen wir bestimmt nicht wieder!

Vielen Dank, dass Sie uns Ihr Erlebnis mitgeteilt haben! Ihre Geschichte zeigt sehr schön die Beziehungsaufgaben, die Gastgeber und Gäste in einer Gastfreundschaft haben. Und hier auch über die Art der Übermittlung nachzudenken, sodass sie nicht vorwurfsvoll klingt.

Sie und Ihre Mutter waren über die Nachricht des Fernbleibens verständlicherweise traurig. Aber was wäre gewesen, wenn Ihr Bruder spontan einen Überraschungsgast angekündigt hätte? Was hätten Sie in dem Fall gemacht? Ein Tisch für sechs Personen reicht zwar immer auch für fünf, aber nicht immer für sieben Personen.

2-Sterne-Restaurants haben nur sehr wenige Tische und in der Regel nicht mehr als 20 bis 40 Plätze. Freitags und samstags ist es für sie überlebenswichtig, wenn die Nachfrage höher als das Angebot ist, die Plätze bestens auszulasten. Für Ihren 6er-Tisch musste möglicherweise ein anderer Tisch entfallen, während ein 5er-Tisch einen weiteren 2er- oder 3er-Tisch zugelassen hätte.

Damit der Tisch passend eingedeckt ist, aus Rücksicht auf Ihre Gäste wie auch auf die an Nachbartischen, sollte eine Personenänderung immer vor dem Eintreffen dem Restaurant mitgeteilt werden.

Ihr Nicht-Anruf hat dem Restaurant vermutlich ein zusätzliches Minus von fünf oder gar zehn Prozent vom Umsatz beschert. Wenn wir uns nun vorstellen, Ihr Tisch war nicht der einzige, der an diesem Abend mit weniger Gästen als angemeldet kam, und im Laufe des Monats waren es vielleicht schon sechs oder acht oder noch mehr Tische, dann versteht man den Unmut des Gastronomen. Er müsste seinen Gästen eigentlich ganz deutlich sagen: Solche Umsatzverluste können nicht aufgefangen werden, sie gefährden das Unternehmen. Weil es keine passende Gelegenheit dafür gibt, wird es nicht getan.

Sie haben den Schaden nicht gesehen und die Auswirkungen nicht geahnt. Das zeigt die Notwendigkeit, dass Wirte das Zusammenwirken von Wirtschaftlichkeit, Fairness und Gastfreundschaft hervorheben müssen – und sich dafür auch die Gelegenheiten schaffen müssen.

Hotels schützen sich längst mit No-Show-Rechnungen vor derartigen Umsatzverlusten. Ein bestelltes Hotelzimmer muss bezahlt werden, egal, ob der Besteller anreist oder nicht. Restaurants werden vermutlich ebenfalls bald gemeinschaftlich dazu übergehen. Auf Sylt, wo die Ausfallquote besonders hoch war, ist diese mit dem Einführen einer Ausfallgebühr um 95 Prozent zurückgegangen.



Schäbig verhalten sich diejenigen, die einen Tisch für vier Personen reservieren, um zu zweit mehr Platz zu haben.

verschämt

"Wir hatten diese Woche geschlagene 24 kurzfristig – am selben Tag! – stornierte Plätze. Ich kann die Gründe verstehen und habe sicherlich auch Verständnis dafür, wenn man krank ist oder sonstige Vorfälle passieren.

Allerdings, wenn man dies auf die Wirtschaftlichkeit eines Sternrestaurants bezieht, ist es schwer zu verdauen. Zumal wir auf unserem Niveau die Tische in den meisten Fällen nicht mehr vergeben können.

Nicht dass wir uns selbst die Taschen vollstopfen wollen, sondern weil wir ein attraktiver Arbeitgeber sein wollen. Weil wir gute Löhne zahlen möchten, weil wir keine Lebensmittel wegwerfen möchten, wenn am anderen Ende der Welt Menschen an Hunger verenden. Weil wir eine soziale und ökonomische Verantwortung haben!"

So kann es in unserer Branche

nicht weitergehen!

Diese Mitteilung haben wir auf Facebook gefunden. Nicht nur Restaurants, auch Ärzte und Physiotherapeuten, Frisöre, Fotografen, Nachhilfelehrer – eigentlich alle Freiberufler – beklagen die Unsitte, kurzfristig "unwirtschaftliche Freiräume" durch kurzfristige Terminabsagen hinnehmen zu müssen – meist stillschweigend aus Angst, Kunden zu verlieren.

Warum stopfen Ärzte ihre Wartezimmer so voll?
Wenn Sie beim nächsten Mal, trotz Termin, stun-

denlang warten müssen, machen Sie nicht dem Arzt den Vorwurf, er hätte seine Termine nicht im Griff, er könne nicht planen. Weder die Zuverlässigkeit noch die Unzuverlässigkeit der Menschen sind für ihn planbar.

Große Wartezimmer sind für Restaurants natürlich keine Lösung. Da ihnen aber kurzfristige Stornierungen (s. a. The Table Kevin Fehling S. 65 ff) Löcher von 20, 30 und 40 Prozent in den Tagesumsatz reißen, sind sie zu Veränderungen gezwungen.

Die Einführung einer kostenfreien Stornierungszone bis 48 Stunden vor dem Reservierungsdatum, und das Erheben einer Ausfallpauschale von 50 € pro Person, bei späteren Stornierungen, würde auf jeden Fall zu einem signifikanten Rückgang von Last minute-Stornierungen führen. Wie es das Sylter Beispiel zeigt. Eine Ausfallpauschale, die den Schadenverursacher anhält, Verantwortung zu übernehmen – die ihn hindert, die Folgen komplett auf den Geschädigten abzuwälzen. Wie es auch der Fall ist, wenn man die Jacke eines Passanten versehentlich mit Eis bekleckert oder einem fremden Auto einen Blechschaden zugefügt hat.

STERNKLASSE meint, Restaurants sind diese Einführung auch ihren Mitarbeitern schuldig.

Was meinen Sie?

Schreiben Sie uns per E-Mail an:

buehler@sternklasse.de oder
hartmann@sternklasse.de

per Post an:

Redaktion STERNKLASSE
Lahnstraße 9a
45219 Essen