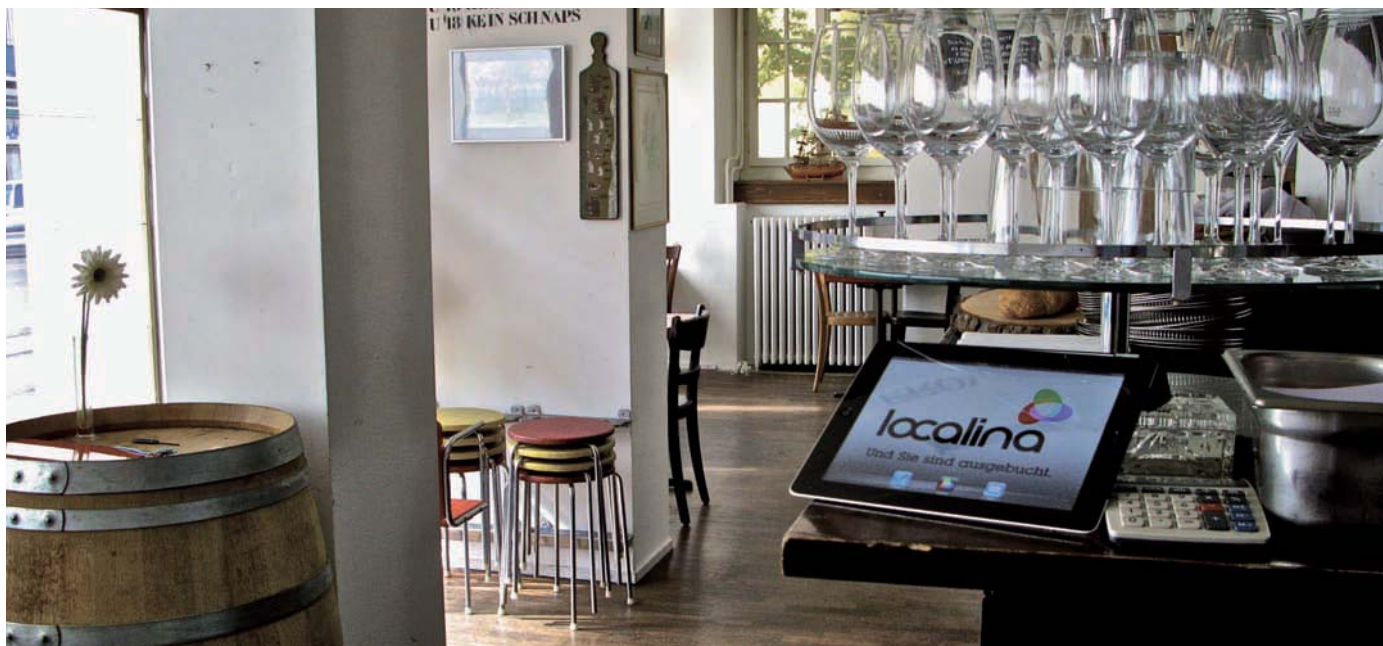


Das Reservationsbuch unter Strom

ELEKTRONISCHE RESERVATIONSBÜCHER UND ONLINE-RESERVATIONEN SIND BEI RESTAURANTS WIE GÄSTEN IMMER WIEDER THEMA. BESTEHENDE LÖSUNGEN KONNTEN SICH BISHER NICHT DURCHSETZEN. EIN NEUES KONZEPT UNTER DEM NAMEN LOCALINA VERSUCHT NUN, SICH IM MARKT ZU ETABLIEREN.



Macht sich in jedem Betrieb gut und erfüllt verschiedene Bedürfnisse: das iPad. | Fotos: zvg

Was haben das Szenelokal, das Gault-Millau-Restaurant mit 18 Sternen und die Quartierbeiz gemeinsam? Das Reservationsbuch. Das klassische Reservationsbuch aus Papier ist eine Erfolgsgeschichte. Es ist einfach, schnell zu handhaben und hat sich über Jahrzehnte bewährt. Ebenso gibt es aber auch nicht wenige Wirte und Serviceangestellte, die das Papierchaos oft verwünscht haben. Nicht jeder Eintrag von Hand ist lesbar. Ob, wann und wo ein Gast tatsächlich reserviert hat, lässt sich in der Eile teilweise nur erraten. Heutzutage werden Reservationen via Telefon aber auch via E-Mail oder SMS entgegengenommen. Der manuelle Abgleich mit dem Reservationsbuch kostet wertvolle Zeit und häufig auch Nerven.

Vorteile eines elektronischen Reservationsbuches

Ein elektronisches Reservationsbuch kombiniert Computer mit Internet und vermag so, Schwächen des klassischen Reservationsbuches zu beseitigen. Das

Chaos durch fehlerhafte oder unleserliche Einträge wird deutlich verringert. Darüber hinaus sind die Kundendaten einfach zugänglich und auswertbar. E-Mail-Adressen lassen sich zum Beispiel für Newsletter nutzen. Mittels Suchfunktion kann eine Reservation einfach und ohne langes Blättern gefunden werden. Ausserdem ermöglicht die Verknüpfung mit dem Internet, Reservationen zu jeder Tages- und Nachtzeit entgegenzunehmen.

Geringe Verbreitung in der Schweiz

Online-Reservationen sind ein echtes Kundenbedürfnis. OpenTable, der Marktführer für elektronische Reservationsbücher in den USA, vermittelte alleine im letzten Jahr über 65 Millionen Gäste über den Online-Kanal*. Trotz dieser Zahlen ist es erstaunlich, dass in der Schweiz nur wenige Restaurants ein elektronisches Reservationsbuch nutzen. Weder Anbieter wie OpenTable, Livebookings, Bookatable, Best Table, MyTable oder Free Table decken einen beträchtlichen Teil der rund 25 000 Restaurants in der Schweiz ab.



Die meist komplizierte Bedienung elektronischer Reservationsbücher ist sicher einer der Hauptgründe für die geringe Verbreitung. Im hektischen Restaurantbetrieb müssen Reservationen schnell erfasst werden können. Hinzu kommt, dass viele Reservationsbücher nur auf einem Computer funktionieren. Diese sind unhandlich, gross und müssen intensiv gewartet werden. E-Mail-Reservierungen bedeuten häufig Mehrarbeit für das Restaurantpersonal. Insbesondere, weil solche Reservationen von Hand ins Reservationsbuch übertragen werden müssen und online nicht abgebildet werden kann, wie viele Plätze im Lokal noch verfügbar sind. Reservationen sollen ja nur dann gemacht werden können, wenn im Restaurant auch Platz frei ist.

Restaurants und Gäste müssen im Zentrum stehen

Letztlich sind Online-Reservierungen ein Service für die Gäste. Sie sollen einfach und schnell reservieren können. Viele Anbieter setzen jedoch auf eine eigene, geschlossene

Webplattform. Der Gast kann nur dort reservieren. Ein neuer Ansatz, der unter dem Namen Localina** auf dem Markt ist, stellt Restaurant und Servicepersonal, nicht die Technologie, ins Zentrum. Ein elektronisches Reservationsbuch muss auf die bestehenden Reservationsabläufe ausgerichtet und einfach bedienbar sein. Ein Tablet wie das iPad von Apple, welches Localina verwendet, bietet sich an. Es ist klein und leicht, zudem hat sich der Touchscreen bei Kassensystemen bereits etabliert. Darüber hinaus soll ein elektronisches Reservationsbuch die relevanten Funktionen eines klassischen Reservationsbuches optimieren, ohne dass zusätzliche Funktionen die Benutzerfreundlichkeit mindern.

Nicht nur für das Restaurant ist die Benutzerfreundlichkeit wichtig, sondern auch für deren Besucher. Potenzielle Gäste sollen dort reservieren können, wo sie möchten: Auf der Webseite des Restaurants, auf Gastro-Seiten oder in Online-Verzeichnissen. Ein elektronisches Reservationssystem muss darum, wie es Localina vorsieht, auf solchen Plattformen eingebunden werden. Dort erfasste Reservationen werden bei der Localina-Lösung direkt mit dem elektronischen Reservationsbuch abgestimmt und berücksichtigen dabei die effektive Platzverfügbarkeit vor Ort.

Freie Plätze besser vermarkten

Letztlich zählt für ein Restaurant die Auslastung. Bei Bedarf muss diese gesteigert werden können. Hier setzt das iPad-Reservationsbuch ebenfalls an. Durch die Anbindung an bestehende, gut besuchte Online-Plattformen kann dort auf freie Tische hingewiesen werden. Ist ein Restaurant also nicht ausgelastet, stellt es bei Localina direkt über das iPad Spezialangebote zusammen: zum Beispiel einen Gratis-Espresso oder zwei Gerichte zum Preis von einem. Diese Aktivitäten werden aus dem elektronischen Reservationsbuch heraus direkt auf den Partner-Plattformen publiziert. Im Gegensatz zu Groupon oder anderen bekannten Deal-Plattformen werden diese Angebote aber nicht auf Vorrat gekauft. Spezialaktivitäten, die das Restaurant über Localina initiiert, sind nur dann gültig, wenn im Restaurant auch Plätze frei sind.

Elektronische Reservationsbücher bieten gegenüber dem klassischen Reservationsbuch zahlreiche Vorteile. Letzten Endes entscheiden aber auch die Gäste, wie und wo sie reservieren möchten. Da der Stellenwert des Internets jedoch ständig zunimmt, bleibt eigentlich nur die Frage: Sind Sie drin? ■

* <http://press.opentable.com/releasedetail.cfm?ReleaseID=548573>

** Die Applikation von Localina ist im App-Store von Apple erhältlich.

Nils Seiter
Managing Director, Partner Localina AG
nils@localina.com | www.localina.com

