

Kundenbindung

Wenn die Tische plötzlich leer bleiben – Software verhilft Restaurants zu neuen Gästen

Rund 84% von Restaurantgästen messen einer persönlichen wie einer Onlinebewertung das gleiche Vertrauen zu – doch nur wenige Restaurants managen ihre Online-Kommentare so, dass sie langfristig zu mehr Umsatz führen. Das zeigt das Schweizer Startup re:spodelligent und mischt mit einem neuen Onlinedienst den Restaurantmarkt auf. Vorreiter sind wie so oft die USA – hier wachsen selbst kleine Restaurants über das clevere Management von Onlinekommentaren.

Zwei grosse Trends bewegen momentan die Gastronomieszene in Europa. Als erstes rückt das Bewusstsein für Produkte bezüglich Herkunft und Zubereitung wieder vermehrt in den Vordergrund. Dies widerspiegelt sich in der Popularität von Markthallen und Food-Festivals. Der zweite grosse Trend ist die Digitalisierung. Diese fängt bei der Online-Reservation an und endet bei der Essensauslieferung via App einer der boomenden Lieferdienste.

Und genau diesen zweiten Trend macht sich eine neue Onlineplattform zunutze. Denn Digitalisierung bedeutet, dass Gäste Bewertungsseiten wie Tripadvisor oder Facebook nutzen, bevor sie einen Tisch buchen. In einer Umfrage gab mehr als die Hälfte der Tripadvisor-User an, dass Sie keine Reservations tätigen bei Restaurants ohne Bewertungen.

Bewertungen machen also oft den Unterschied zwischen vollen Tischen oder leeren Stühlen – vor allem in Städten mit vielen Mitbewerbern, wo die Lokale nicht nur von Stammgästen leben können und auf neue Kundengruppen, wie zum Beispiel Touristen, angewiesen sind. Entsprechend wollen die Gastronomen die bestmögliche Kontrolle über Ihre Online-Feedbacks, aber ohne grossen Zusatzaufwand.

Der Clou: Ohne IT-Kenntnis zum „Social-Media-Profi“

Viele Gastronomen sind heute Feuerwehrmänner und löschen im übertragenen Sinn Brände – oft mehrere gleichzeitig – um ihren Betrieb am Laufen zu halten. Da fehlen schon einmal die Ressourcen, um sich professionell um Online-Bewertungen zu kümmern.

„Wir helfen den Gastronomen zu einem vernünftigen Preis neue Kunden mit Online Bewertungen zu gewinnen“, so Firmengründer Alexander Zaugg. Zaugg und sein Start-Up re:spondelligent bieten Gastronomen eine einfache Lösung zum Mangel ihrer Online-Reviews. Das Start-Up hat eine Software entwickelt, die alle Kundenbewertungen zentral aufbereitet und analysiert. So wissen Gastronomen immer was über sie geschrieben wird und können auf Trends reagieren, sparen aber gleichzeitig Zeit um sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren.

Es gibt heute keinen Unterschied mehr zwischen On- und Offline

„Heute spielt es keine Rolle mehr, ob Sie ein Feedback on- oder offline erhalten“, so Zaugg weiter, „nur sich nicht darum zu kümmern ist verehrend“.

Genau diese Lücke schliesst re:spondelligent mit dem zweiten Service, dem Angebot, dass Restaurants auch das Schreiben der Antworten outsourcen können. So schreibt das Start-Up eine individuelle Antwort im Namen des Kunden, bevor dieser die Antwort freigibt, kann er sie natürlich anpassen.

Damit erhöht der Gastronom nicht nur die Wertschätzung an seine Kunden, sondern kann – wenn richtig gemacht – auch sein Ranking bei Google verbessern. Mit Preisen ab CHF 39.- pro Monat ist der Dienst zudem für jeden Betrieb erschwinglich.

Gersau, 23. Juni 2017

Über die re:spondelligent GmbH:

Der Gründer Alexander Zaugg hat die letzten 10 Jahre in den Marketing- und Verkaufsabteilungen von Coca-Cola, Migros und Carlsberg sein Handwerk gelernt. Mit re:spondelligent will er und sein Team Gastronomen helfen, einen weiteren Schritt in die Digitalisierung zu machen.

Mit dem Firmensitz in der deutschsprachigen Schweiz bekennt sich die re:spondelligent GmbH klar zum Deutsch sprechenden Markt, bietet den Service aber zusätzlich auch auf Englisch an, um der globalen Welt von Online-Bewertungen gerecht zu werden.

Für weitere Informationen oder Bildmaterial ▪ www.respondelligent.com/media
re:spondelligent GmbH, Alexander Zaugg, Tel. +41 44 500 47 33, info@respondelligent.com,

Der neue Online-Dienst kann momentan für einen Monat gratis auf respondelligent.com getestet werden.