

((Wirtschaftsmedien))

Trend aus den USA

Schweizer Startup mischt Gastronomieszene auf

Das Schweizer Startup re:spondelligent macht sich einen Trend zunutze, der in den USA längst Alltag ist: Online-Empfehlungen von Restaurants. Während man früher seine besten Kollegen nach dem Lieblings-Italiener gefragt hat sucht man heute auf Facebook, Tripadvisor oder Google Maps – doch längst nicht alle Restaurants in der Schweiz bewirtschaften ihre sozialen Medien respektive ihre Online-Bewertungen professionell und wundern sich, warum Kunden plötzlich fernbleiben. Das Portal re:spondelligent managed Kommentare „zum Preis eines Nachtessens“ und verhilft so v.a. kleinen und mittleren Restaurants zu neuen Gästen.

Der Dachverband Gastrosuisse hat in ihrem Branchenspiegel auch für das Jahr 2016 eine negative Umsatzentwicklung im Gastgewerbe ausgewiesen. Eine klare Sache: Gastronomen müssen innovativ bleiben und um jeden Kunden kämpfen. Doch hierzulande ist genau dies bei den meisten Restaurants unklar.

„Innovation für Gastronomen passiert in zwei Bereichen“ sagt Alexander Zaugg, Gründer von re:spondelligent. 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. Alleine in Zürich sind in den letzten Jahren neue Konzepte wie Pilze aus dem Boden geschossen. 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.

Online-Bewertung so viel wert wie die persönliche Empfehlung

Bevor es heute zu einer Reservation kommt, informieren sich potentielle Gäste inzwischen immer mehr digital. Auf Plattformen wie Tripadvisor, Facebook oder Google liest man über Menükarte, Ambiente und Service.

Das Fatale: Mittlerweile misst man diesen Bewertungen gleich viel Wert wie einer persönlichen Empfehlung zu. Der gedruckte Gastroführer findet man sowieso so gut wie in keinem Haushalt mehr. Entsprechend wichtig ist es heute für jeden Gastronomen seine Kunden-Feedbacks auch online ernst zu nehmen und so neue Kundengruppen anzusprechen.

Big-Data für die Pizzeria um die Ecke?

„Die höchste Kaufabsicht beobachten wir bei Betrieben mit einer Bewertung von 4.2 bis 4.5 Sternen, denn perfekt ist niemand und Authentizität wird geschätzt“, so Zaugg weiter auf die Frage ob es denn nicht unmöglich ist, es jedem recht zu machen.

Zaugg und sein Start-Up re:spondelligent bieten Schweizer Gastronomen eine Lösung zum Mangel ihrer Online-Reviews. Das Start-Up hat eine Software entwickelt, die alle Kundenfeedbacks an einem Ort 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. Das aktuelle Schlagwort „Big-Data“ bleibt so auch nicht exklusiv Grosskonzernen vorbehalten, jetzt kann auch die Pizzeria um die Ecke davon profitieren.

Es gibt heute keinen Unterschied mehr zwischen On- und Offline

„Heute spielt es keine Rolle mehr, ob Sie ein Feedback on- oder offline erhalten“, sagt Zaugg abschliessend, „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, 12. 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 Feldschlösschen 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 Gersau/SZ bekennt sich die re:spondelligent GmbH klar zur Schweiz bietet den Service aber neben Deutsch 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.