

Erfolgsfaktor Service – Wie Gastronomie richtig funktioniert

Servicecoach Hannah Plettenberg sorgt für Qualitätssicherung und mehr Umsatz

Hamburg. Hannah Plettenberg weiß, wie man Kunden glücklich macht. Die 31jährige Serviceexpertin gründete Anfang 2008 mit großem Erfolg plettenbergconsulting - eine Agentur für Qualitätssicherung im Service. Das Geschäft boomt und die Ergebnisse geben ihr Recht:

„Es ist manchmal nicht so einfach Leute davon zu überzeugen, dass authentischer, guter Service gar nicht schwer zu leisten ist, andererseits aber deutlichen Umsatzzuwachs verspricht“, sagt Hannah Plettenberg. Ihre Erfahrungen aus ihrer beruflichen Tätigkeit in verschiedenen Bereichen der Gastronomie sowie als aufmerksamer Gast packte die junge Unternehmerin in ein praxisorientiertes Geschäftskonzept.

Viele Unternehmensberater beschäftigen sich mit der Gastronomie, doch nur die wenigsten spezialisieren sich auf den Service. Genau dort liegt allerdings häufig der Schlüssel für Erfolg oder Misserfolg eines Unternehmens: Untersuchungen der EVO Marktforschung aus Hamburg haben gezeigt, dass Gäste bei schlechtem Service weniger Geld ausgeben.

Oft sind es Faktoren wie unklare Strukturen, Mängel bei der Einarbeitung oder das Fehlen von Kommunikation, die letztlich in schlechten Service resultieren. Diese Grundvoraussetzungen lassen sich am einfachsten bei einer Neueröffnung, also von Anfang an mit einbringen. Darum suchen gerade Existenzgründer in der Gastronomie Hannah Plettenberg auf. Nach dem gelungenen Start bietet Plettenberg diesen Kunden eine Jahresbetreuung an, in der sie monatlich bei ihren Kunden interne und externe Analysen durchführt, Ziele definiert und diese mit der Geschäftsführung verfolgt.

In bestehenden Unternehmen ist die Herausforderung größer: Dort wo sich schon Fehler eingeschlichen haben und festgefahren sind, ist es oft schwerer zu optimieren und zu motivieren. Das hält Hannah Plettenberg nicht davon ab von ihrer Vision, der Servicewüste in Deutschland auf den Leib zu rücken.

Der geschulte Blick von außen ist wertvoll, hat sie im Laufe ihrer Karriere selbst erfahren und erlebt. Manchmal sind es nur Kleinigkeiten, die große Wirkung entfalten können. Deshalb bietet die Gastro-Expertin auch Testbesuche mit anschließendem Feedback-Gespräch an. Als anspruchsvolle Kundin prüft sie gastronomische Einrichtungen in allen Belangen und zeigt Möglichkeiten für Optimierung auf.

Ein Unternehmen muss heutzutage mit jedem Cent rechnen. Mit einem gut geschulten und trainierten Mitarbeiter ist das viel leichter und macht mehr Spaß. Die Idee von plettenbergconsulting ist es, den Servicegedanken der Mitarbeiter zu steigern, um somit die Kundenzufriedenheit und Umsätze zu steigern:

„Die drei wichtigsten Bestandteile eines gastronomischen Betriebes aus Sicht des Kunden sind Ambiente, Produkte und Service. Das muss einfach passen: Kaum jemand hat Lust, sein Geld dort zu lassen, wo die Kombination dieser Aspekte nicht zum Preisgefüge passt. Gerne gebe ich für ein tolles Essen und einen guten authentischen Service mehr aus und dann bekommt die Servicekraft auch ein angemessenes Trinkgeld. Das kann sogar an einer Würstchenbude sein, wenn alles stimmt und ich mich wohl fühle.“

Die Jungunternehmerin hat ihre Erfahrungen in den großen Hotels Europas gesammelt: Vom altherwürdigen Europäischen Hof in Baden- Baden zum „The Grand“ in Brighton. Zuletzt war sie als Managerin, Schulungsleiterin und Coach für die angesagte „Balzac Coffee“-Kette tätig. Als Betriebswirtin im Bereich Hotellerie und Gastronomie kennt sie auch die wirtschaftliche Seite des F&B Bereichs und ist somit nicht nur kreativ, sondern weiß, dass sich kreative Ideen und guter Service auch verkaufen lassen müssen.

Hannah Plettenberg bietet mit Ihrem Team individuelle und maßgeschneiderte Lösungen für kleinere und größere Herausforderungen. Neben diversen Schulungen im Bereich Service, Kaffee und mehr umfasst das Angebot auch die Planung von neuen Restaurantkonzepten, Konzeptanalysen, Testkäufe für eine interne und externe Qualitätssicherung sowie Marktforschung.

Und es gibt viel Handlungsbedarf. Schon in den ersten Tagen ihrer Tätigkeit hatte plettenbergconsulting einen lukrativen Großauftrag an Land gezogen: die gesamte Gastronomieplanung und Schulungen für die Neueröffnung einer neuen Caféhaus-Kette. „Es war eine große Herausforderung“, sagt die Jungunternehmerin, „doch es hat gezeigt, wie wichtig und sinnvoll die praxisorientierte Beratung direkt zu Beginn ist, um ein Unternehmen erfolgreich zu machen.“. Und das lohnte sich schon am ersten Tag der Eröffnung des ersten Cafés in Scharbeutz an der Ostsee.

Zu Ihren Kunden zählt Hannah Plettenberg folgende Einrichtungen:

- Toka GmbH: Eröffnung der Kaffeehauskette „TOKA“ mit den Standorten Scharbeutz und Boltenhagen Mai 2008-
- Café Louise: Betreuung und Schulungen bei der Eröffnung einer französischen Bäckerei Alsterdorfer Marktplatz (Hamburg) September 2008
- Konzeptberatung und Konzepterstellung eines Teekonzeptes (September 2008)
- Konzipierung und Eröffnung einer Restaurantkette(Ende 2008)
- Konzipierung eines Hotels

Von sich selber sagt Sie: „Ich bin keine typische Unternehmensberatung, sondern eine auf guten Service ausgelegte Konzeptberatung. Ich habe einfach Spaß daran anderen zu zeigen, dass guter Service ganz einfach zu erlernen ist.“

Über plettenbergconsulting:

„plettenbergconsulting“ wurde am 18. Februar 2008 als Einzelunternehmen von Hannah Plettenberg in Hamburg gegründet. Sie betreibt das Unternehmen mit der Unterstützung Ihres kleinen Teams von freien Mitarbeitern in den Bereichen Marktforschung, Schulungen und Beratung.

Wenn Sie mehr über plettenbergconsulting erfahren wollen schauen Sie einfach unter:

www.plettenberg-consulting.de oder schreiben sie an hap@plettenberg-consulting.de

plettenbergconsulting

Hannah Plettenberg

Schäferstrasse 24

20357 Hamburg

T.: 040/ 38680184