



Die Salina Wellness GmbH hat sich auf Wellness, Spa und Sauna in Kombination mit hochwertiger Gastronomie spezialisiert. Mit diesem ganzheitlichen Ansatz aus Erholung gepaart mit gutem Essen und Trinken ist das Unternehmen bereits seit 35 Jahren überaus erfolgreich. Im Restaurant der Sauna in Erzhausen hat sich die Salina Wellness GmbH für die Einführung eines Service-Management-Systems entschieden.

RAPIDORDER: Dieser Kundenbericht befasst sich mit der Einführung des Systems. Den Projektzielen und mit den Herausforderungen, die die Integration eines Service-Management-Systems mit sich bringen. Abschließend wird der konkrete Nutzen für den Kunden auf den drei Ebenen Gast, Management und Servicepersonal herausgestellt.



RAPIDORDER

Die Sauna, Erzhausen



10 Servicemitarbeiter



Erzhausen, bei Frankfurt



140 Sitzplätze
150 Liegestühle



www.diesauna.de

Ausgangssituation

Die Abläufe im Service waren bei der Salina Wellness GmbH klassisch organisiert. Die Kommunikation zwischen Gast, Service und dem Management verlief nicht immer ohne Konflikte. Hinzu kam die Schwierigkeit, dass Teile des Restaurants von der Theke aus schwer einzusehen sind. Das Personal mußte sehr häufig viele unnötige Laufwege zurücklegen.

Ein besonderer Genuss für die Gäste in der Sauna wird Service direkt am Liegestuhl angeboten. Hier bestehen ganz besondere Herausforderungen. Die benötigte Anzahl der Servicekräfte sollte reduziert werden, ohne Qualität einzubüßen. Darüber hinaus sollten Reaktionszeiten auf der weitläufigen Anlage minimiert werden. In Spitzenzeiten waren bei 150 Liegestühlen bis zu vier Servicekräfte hier gebunden.

Das Thema Service am Liegestuhl wurde zusätzlich durch häufige Fluktuation bei den Aushilfen erschwert, da hier auch oft auf ungelernete Kräfte zurückgegriffen werden muß. Die Einarbeitung und Steuerung sollte durch RAPIDORDER signifikant verbessert werden.

Projektziele

- > Mehr Umsatz durch neue Verkaufspunkte
- > Service am Liegestuhl wirtschaftlicher machen
- > Fluktuierende Aushilfskräfte optimieren
- > Schwer einsehbare Bereiche optimieren
- > Optimale Laufwege für den Service
- > Gäste sollen das System annehmen

Ergebnisse

RAPIDORDER entlastet die Servicekräfte durch die integrierte Wegoptimierung, das Bar/EC Zahlen Feature und mit der SmartWatch. Jede Servicekraft behält stets den Überblick und ist meßbar effizienter geworden, vor allem ungelernete Kräfte profitieren von der Wegoptimierung überproportional.

Die Reaktionszeiten und Laufwege beim Liegenservice sind von 15 auf 5 Minuten reduziert und zeitgleich konnten 2 Servicekräfte vom Liegenservice in das Restaurant versetzt werden.

Die Gäste bestellen den Service am Liegestuhl jetzt per Knopfdruck und können sich dabei entspannt zurück lehnen, bis die Servicekraft Vorort ist.

Der Umsatz konnte um 9% gesteigert werden. Die Auswertungen geben der Restaurant- und auch der Geschäftsleitung stets den Überblick über Reaktionszeiten und sind ein wichtiger Faktor bei der Sicherstellung der Qualität im Service.



Geschäftsführerin Dagmar Thiele

„Das NIGRUM-TECH Team arbeitet stets professionell mit uns zusammen. Unsere Erwartungen an das System wurden zu unserer vollsten Zufriedenheit erfüllt, sogar übertroffen. Die Verbesserung der Dienstleistung im Service führte in kürzester Zeit zu einer deutlichen Umsatzsteigerung. Positiv überrascht waren wir zudem von der einfachen Handhabung des Systems - sowohl auf Seite der Gäste, wie auch beim Servicepersonal. Bereits nach wenigen Tagen, hat sich das System in den alltäglichen Arbeitsalltag integriert, und dies ohne lange Einarbeitungsphase.

Besonders stark hat sich die Nutzung für uns beim Thema Liegenservice bezahlt gemacht. Hier konnten wir Personal einsparen, das wir an anderer Stelle nun zur Verfügung haben. Zeitgleich wurden die Reaktionszeiten verbessert und die Frequenz der Bestellungen konnte meßbar gesteigert werden. Die Gäste sind besonders von der Möglichkeit den Service per Knopfdruck vom Liegestuhl aus zu rufen, sehr begeistert. Für uns hat sich die Einführung voll auf bezahlt gemacht.

Wir empfehlen jedem Gastronomen uneingeschränkt die Einführung von RAPIDORDER.“

Dagmar Thiele, Salina Wellness GmbH



9% mehr Umsatz



Mehr Bestellungen



Laufwege optimiert



Liegenservice rentabel



Wartezeiten reduziert



Gäste überzeugt

Kontakt



+ 49 (0) 6151 39 242 51



order@nigrum-tech.com



www.nigrum-tech.com

