



Wie wir ein Restaurant trotz Personalmangel stabilisiert, die Effizienz gesteigert und die Gästezufriedenheit deutlich verbessert haben

AUSANGSSITUATION

Ein familiengeführte Restaurant mit 120 Sitzplätzen und 30 Mitarbeitenden befand sich in einer kritischen Phase. Trotz hoher Nachfrage führten fehlende Fachkräfte und unstrukturierte Abläufe zunehmend zu Engpässen:

- Fachkräftemangel: Drei Servicekräfte und zwei Köche fehlten dauerhaft.
- Hohe Belastung: Das bestehende Team machte regelmäßig Überstunden, die Motivation sank spürbar.
- Unstrukturierte Abläufe: Dienstpläne wurden manuell erstellt, was zu Konflikten, Doppelschichten und Unklarheiten führte.
- Sinkende Gästezufriedenheit: Längere Wartezeiten führten zu Beschwerden.

Die Inhaber erkannten, dass eine schnelle Lösung nötig war, um die Abläufe zu professionalisieren und die Mitarbeiter zu entlasten – ohne sofort zusätzliche Festanstellungen vorzunehmen.

Risiken ohne Unterstützung:

- Weitere Überlastung des Teams mit steigender Fluktuation
- Verlust von Stammgästen durch nachlassende Servicequalität
- Negative Bewertungen mit direkten Auswirkungen auf Umsatz und Reputation

UNSERE LÖSUNG

Um den Betrieb zu stabilisieren und die Effizienz zu steigern, entwickelten wir einen dreistufigen Beratungsansatz, individuell zugeschnitten auf die Situation des Restaurants.

1. Analyse & Workshops

- Durchführung von Workshops mit Inhabern, Service- und Küchenteam
- Erfassung aller relevanten Prozesse im Service, in der Küche und im Backoffice
- Identifikation zentraler Problemstellen, u.a. Überlastung zu Stoßzeiten, Kommunikationsprobleme und Doppelarbeit

2. Prozessoptimierung & Digitalisierung

- Einführung eines digitalen Dienstplanungstools, das automatisch Kapazitäten und Verfügbarkeiten berücksichtigt
- Job Rotation: gezielte Umverteilung einfacher Tätigkeiten auf Küchenhilfen und Servicekräfte
- Einsatz von Tablets zur digitalen Bestellaufnahme → schnellere Prozesse, weniger Fehler
- Neuorganisation der Schnittstellen zwischen Küche und Service zur Reduktion von Wartezeiten
- Standardisierung von Abläufen (Checklisten für Wareneingangskontrolle und Servicevorbereitung)

3. Training & Coaching

- Training on the Job: für effizientere Teamkommunikation während Stoßzeiten
- Führungskoaching für die Restaurantleitung mit Fokus auf Ressourcenplanung und Delegation
- Mitarbeiterworkshops zu Stressmanagement und Kundenkommunikation, um Motivation und Servicequalität zu stärken

4. Besonders bemerkenswert:

- Die Effizienzsteigerung von 40 % wurde erreicht, ohne die Teamgröße zu erhöhen.
- Die Gästezufriedenheit verbesserte sich innerhalb weniger Wochen deutlich.
- Die Restaurantleitung gewann ca. 4 Stunden pro Woche für strategische Planung.

Auf Basis der erfolgreichen Maßnahmen plant die Personalberatung weitere Schritte:

- Übertragung der optimierten Abläufe auf das Cateringgeschäft welches sich weiter entwickeln sollte.
- Entwicklung einer Employer-Branding-Strategie, um attraktivere Bewerber anzusprechen

DAS ERGEBNIS

Ein motiviertes, entlastetes Serviceteam, das reibungslose Abläufe sichert, die Gästezufriedenheit steigert und die Grundlage für nachhaltiges Wachstum des Restaurants schafft.