

## FALLSTUDIE: GASTRONOMIEBETRIEB MEISTERT ABLÄUFE TROTZ PERSONALMANGEL DANK EXTERNER PERSONALBERATUNG



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

### AUSGANGSSITUATION

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
- Führungscoaching 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 Gästzufriedenheit 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 Gästzufriedenheit steigert und die Grundlage für nachhaltiges Wachstum des Restaurants schafft.**