

# Greifen Sie nach den Sternen

Essen zum  
Mitnehmen – neu definiert



Think ahead.

# Essen zum Mitnehmen – neu definiert

Aufgrund der COVID-19-Pandemie musste die gesamte Gastronomie große Einbußen hinnehmen. Allerdings gibt es zwei Bereiche, die Zuwächse verzeichnen: der Lieferservice und Essen zum Mitnehmen. Untersuchungen zeigen, dass dieses neue Verhalten der Verbraucher andauern wird.

Wir haben topaktuelle Untersuchungen zusammengetragen und mit Fallbeispielen aus Restaurants in aller Welt kombiniert, um Sie dabei zu unterstützen, Ihr Mitnahmeangebot neu zu gestalten, damit Sie die neue Normalität in Ihrem Restaurant meistern.

25 % der von finedininglovers.com im Vereinigten Königreich, in Frankreich und Italien Befragten geben an, dass sie Lieferservices und Mitnahmeangebote mehr als vor der Pandemie genutzt haben und dies auch nach der Rückkehr zur Normalität beibehalten werden.

## Drei wichtige Möglichkeiten zur Neugestaltung des Mitnahmeangebots



**Erweitern und diversifizieren Sie Ihr Mitnahmeangebot**

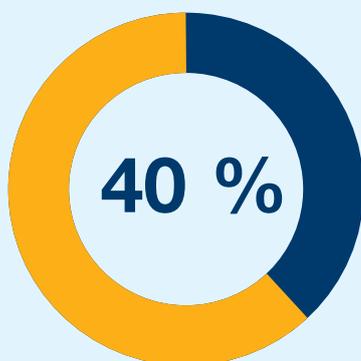


**Trennen Sie Ihren Abholbereich vom übrigen Restaurant**

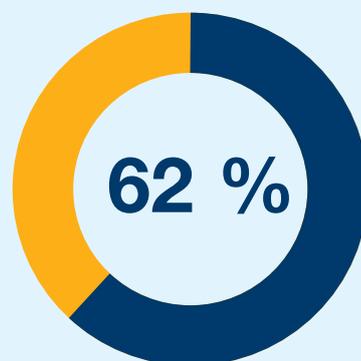


**Vermitteln Sie Ihren Gästen ein sicheres Gefühl durch Kommunikation**

## Neue Verbraucherpräferenzen verändern die Gastronomie

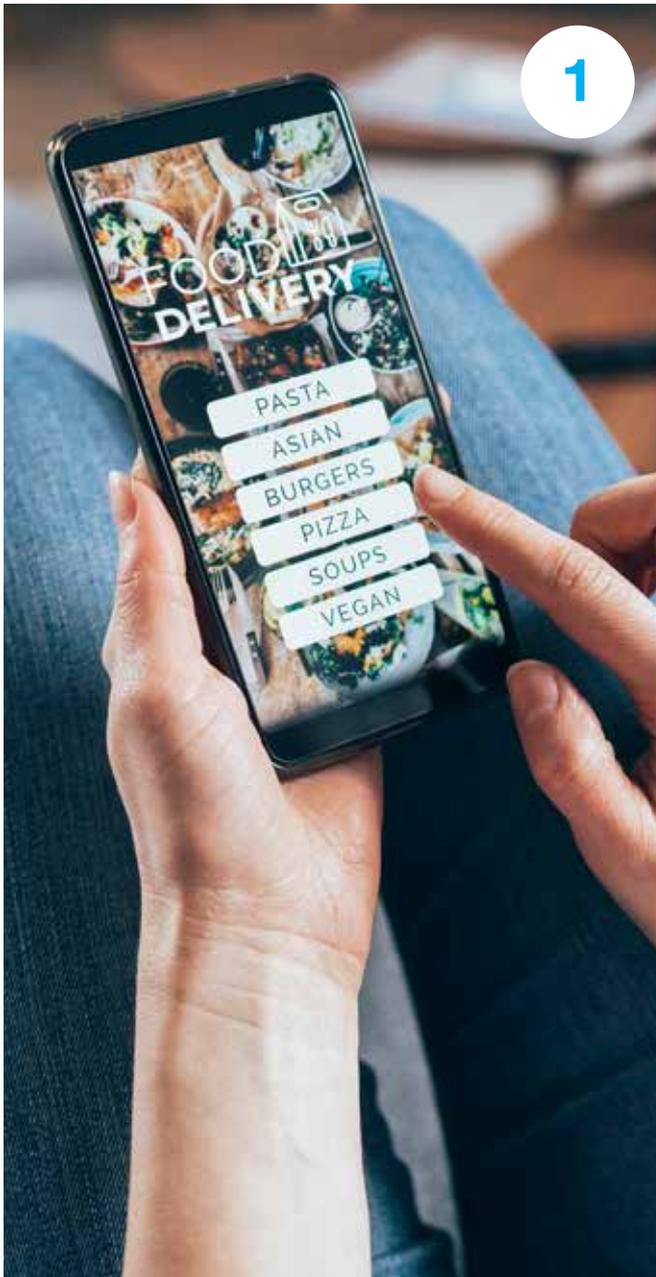


**Mehr als 40 % der US-Verbraucher nutzen wahrscheinlich die Möglichkeit von Drive-In, Essen zum Mitnehmen oder Lieferservice, selbst wenn der herkömmliche Restaurantbetrieb zulässig ist\***



**62 % der Restaurantbetreiber haben oder planen spezielle Mitnahmebereiche im Zuge der Umstrukturierungsmaßnahmen\***

\* Laut einer im Mai 2020 von Technomic, einem globalen Marktforschungsunternehmen für die Gastronomie mit Sitz in Chicago, durchgeführten Untersuchung



## Erweitern und diversifizieren Sie Ihr Mitnahmeangebot

Als Folge der Abstandsregeln verlagern sich die Präferenzen und Bedürfnisse der Verbraucher in Bezug auf die Gastronomie – häufig hin zu sichereren und gesünderen Optionen.\* Dies ist eine hervorragende Gelegenheit, neue Kunden zu gewinnen und bestehende Kunden zu behalten. Wenn Sie nicht bereits einen Mitnahmeservice anbieten, könnte sich das für Sie als der perfekte Zeitpunkt erweisen, dies zu ändern und von neuen Einnahmequellen zu profitieren.

Versuchen Sie kurzfristig, ein leichter zugängliches, erschwinglicheres und schnelleres Kundenerlebnis zu schaffen, indem Sie Speisen zum Mitnehmen, Straßenverkauf oder Lieferservice anbieten. Diese Optionen sind:

- einfach
- gesünder
- leicht zu transportieren

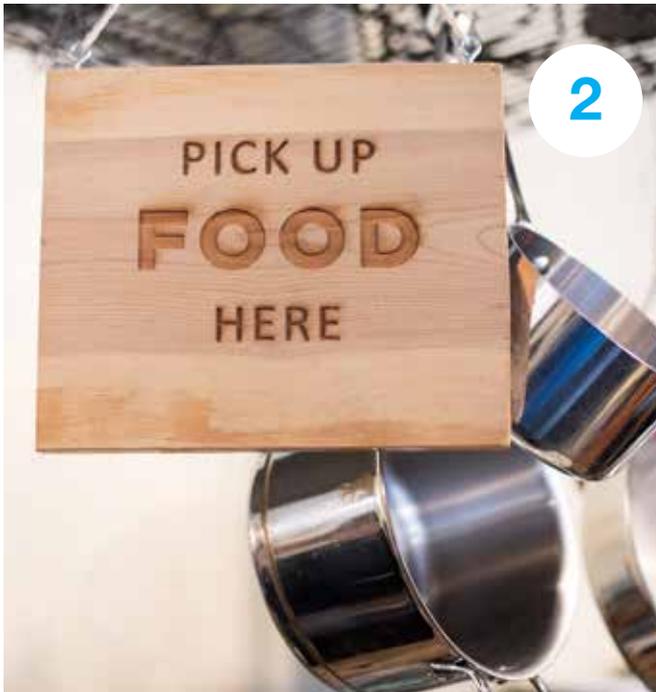
Versuchen Sie, über das ohnehin Erwartbare hinauszudenken:

- Timothy O'Tooles Pub in Chicago hat Essens-Kits für die Zubereitung zu Hause im Angebot – das sog. „Makeaway“ – und bietet zusätzlich wichtige Bedarfsartikel wie abgepacktes Brot und Toilettenpapier.
- Erba Brusca in Mailand bietet großzügig bemessene Essens-Kits mit Gerichten an, bei denen Zutaten aus lokalem Anbau und vor allem Gemüse verwendet werden.

Zusammenfassend: Beurteilen Sie Ihre Situation, probieren Sie Neues aus und sorgen Sie dafür, dass dies auch bekannt wird, indem Sie Ihre Neuerungen kommunizieren.

\* Quelle: FMCG Gurus Nachhaltigkeitsumfrage, April 2020





## Trennen Sie Ihren Abholbereich vom übrigen Restaurant

Essen zum Mitnehmen wird immer beliebter. Daher müssen Restaurants für reibungslosere und sicherere Möglichkeiten sorgen, die Kontakte ebenso wie Bedenken reduzieren und Verbrauchern ein gutes Gefühl vermitteln.

Vielleicht kommt für Sie eine vollständige Trennung des normalen Restaurants vom Abhol-/Mitnahmebereich infrage, um einen übermäßigen Andrang in Gemeinschaftsbereichen zu vermeiden. Dies könnte auch stärker modular aufgebaute Küchenbereiche bedeuten. Diese bieten nicht nur die Flexibilität für die Einrichtung einer neuen Produktionslinie, so dass mit einer kleineren Karte die Bestellungen schneller abgearbeitet werden können, sondern reduzieren ebenfalls das Risiko einer Kreuzkontamination.

## Vermitteln Sie Ihren Gästen ein sicheres Gefühl durch Kommunikation

Zeigen und kommunizieren Sie Ihren Gästen und Mitarbeitern die Maßnahmen, die Sie treffen, um ein sicheres und hygienisches Restauranterlebnis zu bieten. Informieren Sie über Ihr neues Angebot und über die Maßnahmen, die Kunden selbst zur Erfüllung der Auflagen treffen können.

Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeitern über Abhol- und Lieferabläufe und die Rolle, die jeder einzelne Mitarbeiter dabei spielt. Sagen Sie dem Küchenpersonal, wie Bestellungen bei ihnen eingehen und von ihnen bearbeitet werden. Vergewissern Sie sich, dass Ihr Servicepersonal genau weiß, wie der Umgang mit Speisen sicher erfolgen kann. Um reibungslose Abläufe gleich von Anfang an zu gewährleisten, nehmen Sie sich Zeit, um alle Mitarbeiter zu begeistern, so dass sie alle an einem Strang ziehen.

Kommunizieren Sie Veränderungen, die Ihr Restaurant betreffen, proaktiv. Auf diese Weise können Ihre Gäste planen und sich vorbereiten – und überlegen, was für sie am besten geeignet ist. So hat z. B. McDonalds in Arnheim in den Niederlanden riesige kreisförmige Markierungen angebracht, die jeweils 1,80 m voneinander entfernt sind, und in denen Kunden außerhalb des Restaurants warten können. Außerdem erinnern Schilder die Kunden an „ein Lächeln aus sicherer Entfernung“. Ein anderes empfehlenswertes Vorgehen besteht darin, den Kunden durch klare Kommunikation ein sicheres Gefühl zu geben, wozu beispielsweise auch sicher verschlossene Mitnahmetaschen mit Markenaufdruck gehören.



# Drei einfache Tipps



Erweitern Sie Ihr Angebot mit vereinfachten, gesünderen und leicht zu transportierenden Speisen.



Trennen Sie Ihren normalen Restaurantbereich vom Abhol-/Mitnahmebereich.



Vermitteln Sie Ihren Gästen ein gutes Gefühl durch Kommunikation und ergreifen Sie Maßnahmen, wie manipulationssicher versiegelte Behälter mit Markenaufdruck, die Ihre Bemühungen um die Sicherheit Ihrer Gäste verdeutlichen.

[tork.de/torksolutions/nach-den-sternen-greifen](https://tork.de/torksolutions/nach-den-sternen-greifen),  
[tork.at/torksolutions/nach-den-sternen-greifen](https://tork.at/torksolutions/nach-den-sternen-greifen),  
[tork.ch/torksolutions/nach-den-sternen-greifen](https://tork.ch/torksolutions/nach-den-sternen-greifen)



Think ahead.