

Gästegruppen akquirieren

Sie kennen nun Ihre Gäste und wollen neue Gästegruppen gewinnen. Doch wie funktioniert so was?

Erkennen Sie die Bedürfnisse und decken diese ab!

Fragen Sie sich also: Was wünscht sich die Gruppe von mir und wie kann man Erwartungen übertreffen?

Hier finden Sie ein paar Anregungen und Ideen.

Gästegruppen	
Singles	Oft wollen Singles nur unbeobachtet in die Öffentlichkeit. Richten Sie Plätze in gastronomischen Betrieb ein wo Singles unbeobachtet sitzen , dennoch das Treiben verfolgen können. Bieten Sie Zeitungen zum lesen an. Für viele ist ein kostenfreier Internetzugang (Hotspot) ein Muss. Da Singles nicht unbedingt nur wegen des Essens gastronomische Betriebe besuchen, sollte das Angebot auf jeden Fall kleinere Snacks beinhalten. Versuchen Sie eine verbale Beziehung aufzubauen und geben Sie dem Gast das Gefühl erkannt und gekannt zu werden.
Geschäftsmann (einzeln)	Auch hier ist mittlerweile ein Hotspot wichtig. Viele Geschäftsmänner verfügen ohnehin über ein Laptop und nutzen diesen um am Abend (ja auch im Restaurant) um weiter zu arbeiten, oder auch privat zu surfen. Denken Sie daran, Geschäftsmänner sind abends oft erledigt und wollen ihre Ruhe. Ein zurückhaltender Service ist also in vielen Fällen wichtig. Und das Angebot? Steak, gebratener magerer Fisch, Salat finden bestimmt Abnehmer. Aber auch gut bürgerliche, regionale Küche wird oft geschätzt.
Geschäftsgruppe	Natürlich müssen Sie keine voll ausgestatteten Konferenzräume einrichten. Halten Sie wenigsten Schreibutensilien bereit. Toll wären Flipchart und internetfähiger PC bzw. mobiler Laptop. Oft wird so was nicht in Anspruch genommen, aber werben Sie direkt beim Ansprechpartner mit diesem Extraservice. Kaffee und Kaltgetränke sollten immer in griffbarer Nähe sein. Der Serviceablauf ist sehr wichtig. Keiner will in einer Gruppe auf sein Essen warten. Denken an eine Lösung für Raucher.
Paare	Der Valentinstag und individuelle "Feiertage" wie Geburtstag, Hochzeitstag oder Kennenlerntag sind oft Anlässe für Paare essen zu gehen. Bewerben Sie doch mal spezielle Angebote für "Verliebte" in der regionalen Presse. Und das Angebot sollte sich nicht auf den Preis beziehen. Der spielt nämlich nur eine untergeordnete Rolle. Bieten Sie ein besonderes kleines Event. Die Auswahl des Essens ist natürlich wichtig, aber wie wäre es mit einem Dinner bei Kerzenschein und Champagner. Geben Sie dem Paar das Gefühl am heutigen Abend etwas Besonderes zu sein. Verabschieden Sie sich mit einem kleinen Geschenk- wie wäre es mit einer romantischen DVD, einem Sekt oder hausgemachten Pralinen?
Familie mit Kindern	Es sind oft die Kinder, die über die Auswahl des Restaurants entscheiden. Da spielt das Essen nicht so sehr die wichtigste Rolle. Kinder wollen beschäftigt werden, Eltern sind oft über etwas Ruhe froh. Viele Restaurants nutzen eine Spielecke. Überlegen Sie, ob das auch für Sie eine Möglichkeit wäre. Einfacher ist das natürlich bei einer Außengastronomie. Überlegen Sie genau wie Sie Kinder langfristig und sinnvoll beschäftigen. Ein Mal Block reicht heute nämlich nicht mehr und bei einer kleinen Überraschung am Ende des Besuches kann man sich auch etwas mehr einfallen lassen als eine Überraschungstüte mit Bonbons. Für eine nachhaltige Bindung der kleinen Gäste bieten Sie doch mal einen Kinderkochkurs an. Pizza, Pfannkuchen oder Muffins zubereiten ist kein großer Aufwand.
Senioren	Senioren haben da ganz eigene Bedürfnisse. Für die Nachkriegsgeneration ist ein Restaurantbesuch immer noch etwas Besonderes und auch Luxus. Allerdings ändert sich das mittlerweile ein wenig. Für Senioren ist ein freundlicher Service und eine ruhige angenehme Atmosphäre auf jeden Fall genauso wichtig wie eine bodenständige Karte mit bewährtem Essen. Diese Gästegruppe ist für die Zukunft sehr wichtig. Auf jeden Fall sollten Sie dieser Gruppe (falls es das Gesamtkonzept zulässt) besondere Aufmerksamkeit schenken. Denken Sie an eine seniorengerechte Ausstattung. Manchmal ist es nur ein Griff der Leben leichter macht.

Ausflügler	Da das Einkehren in einen gastronomischen Betrieb auch als Pause genutzt wird, spielt Zeit eher eine untergeordnete Rolle. Wichtig ist für Ausflügler, dass die Karte auch Kleinigkeiten und Snacks bietet. Nach dem Restaurantbesuch geht der Ausflug weiter und viele Gäste wollen sich nicht mit einem vollen Bauch belasten. Da Ausflügler oft recht leger gekleidet sind (Radler Hosen und Wanderschuhe) müssen Sie bedenken wie so etwas in Gesamtkonzept passt. Da Ausflüge aber in der Regel tagsüber gemacht werden ist eine zeitliche Trennung möglich.
Urlauber (einzeln)	Einzelne Urlauber oder auch Familien suchen meist zwangslose, ruhige Möglichkeiten etwas zu essen oder zu trinken. Das Budget ist meist eingeschränkt. Kinderkarten oder Seniorenteller sind vorteilhaft. Das sonstige Angebot sollte regional und Bodenständig sein. Oft suchen Gäste das typisch Einheimische, was sie Zuhause nicht bekommen. Man hat Zeit. Essen im Urlaub dient auch zu Entspannung.
Urlauber (Gruppe)	Was für den einzelnen Urlauber zählt, gilt auch weitgehend für Urlauberguppen. Hier spielt aber der Zeitfaktor oft eine andere Rolle. Das ist besonders bei Busreisegruppen der Fall. Hier gilt das Essen nur als Zwischenstopp. Abläufe im Service müssen reibungslos klappen. Versuchen Sie doch mal Busreisen über Veranstalter zu akquirieren. Nicht gerade stressfrei, aber lohnend. Zeigen Sie sich gegenüber Veranstalter und Reiseleitung großzügig.
Gesellschaft (privat)	Eine private Veranstaltung ist oft ein Erfolg nach einem privaten erfolgreichen Vorbesuch. Machen Sie also Ihre Gäste aufmerksam, dass sie private Feiern bei Ihnen durchführen können. Und das nicht nur mit einem Satz in der Speisekarte. Übergeben Sie aktiv z.B. einen Flyer mit Ihrem Angebot für Familienfeiern. Überlegen Sie Ihre Stärken und kommunizieren Sie diese auch.
Veranstaltung (offiziell)	Eine offizielle Firmenfeier kann bei guter Kalkulation Gold wert sein. Aber bedenken Sie, dass die Ansprüche hoch sind. Kann Ihr gastronomischer Betrieb eine große Anzahl von Gästen bedienen, ist genügend Platz vorhanden und schafft es die Küche? Wenn ja, dann fragen Sie doch mal ganz unverbindlich bei Firmen in Ihrer Umgebung nach. Adressen für ein Direktmailing sind heute leicht über das Internet zu filtern.
Passanten	Machen Sie auf sich aufmerksam. Das funktioniert nicht nur über den Preis. Ein einmaliges Angebot, oder eine tolle Produktpräsentation wirken wunder. Oft sind es Spontanentscheidungen der Gäste. Bieten Sie doch mal aktiv Proben vor Ihrem Restaurant, Café oder Bistro an. Überzeugen Sie, Passanten kommen öfter, wenn Auswahl, Qualität und Preis stimmt.
Arbeiter aus dem Umfeld	Bauen Sie zu diesem Gästekreis eine persönliche Beziehung auf. Diese Gäste wechseln in Ihrer Pause auch gerne mal ein persönliches Wort. Seien Sie großzügig und verschenken Sie auch mal was. Ein wechselndes, preiswertes Angebot ist von Vorteil. Die Auswahl sollte auch Snacks beinhalten, da manche Kollegen nicht nur aus Hunger mitkommen. Denken Sie daran. Eine kleine Gruppe von drei Gäste, die einmal die Woche bei Ihnen isst bringt 150 Essen im Jahr. Versuchen Sie Kooperationen mit umliegenden Firmen zu bilden.
Vereinsgruppen	Egal ob Stammtisch oder Stammrestaurant für einen Sportverein. Treuere Gäste gibt es kaum. Und oft kommt der Umsatz über die Getränke. Seien Sie auch hier großzügig und geben Sie unregelmäßig mal eine Runde aus. Das Angebot sollte sowohl Snacks, als auch komplette Gerichte beinhalten. Bei Sportvereinen müssen auch leichte Gerichte auf der Karte stehen. Die Gäste werden es Ihnen danken und feiern sicherlich auch mal eine private Feier bei Ihnen. Vorsicht: es entstehen oft freundschaftliche Verhältnisse. Denken Sie daran, dass bei aller Freundschaft Geld verdient werden muss.

Nutzen Sie immer die Gelegenheit und versuchen Sie einzelne Gäste in andere Gruppen zu übertragen. Das bedeutet aus einem einfachen Essen mit Kindern, kann auch mal eine große Familienfeier entstehen. Bewerben Sie immer Ihr Zusatzangebot und sprechen Sie die vorhandenen Gäste aktiv aber nicht aufdringlich an. Das wird nicht immer klappen, aber oft Ihre Bemühungen belohnt.

copyright by gastro-check24