

Betriebsblindheit im Gastgewerbe

Nein, das ist kein branchentypisches Phänomen. Die „Krankheit“ Tomaten auf den Augen kann jeden treffen. Wer tagtäglich das gleiche sieht und schafft verliert seine Immunität gegen Betriebsblindheit. Warum das so ist und welche Möglichkeiten der Heilung es gibt zeigt dieser Artikel



Zu unseren Aufgabenbereich gehören auch sogenannte „mystery checks“, bei denen wir unter anderem Serviceleistung, Qualität aber auch Ausstattung und Ambiente unerkannt überprüfen.

Auffällig und überraschend sind dabei Fehler, die eigentlich jedem auffallen sollten. Auch in vermeintlich guten Betrieben kommen solche extremen Ausrutscher und Nachlässigkeiten vor.

Da gibt es unter anderem Speisekartenkästen die von toten Insekten besiedelt werden, tote Pflanzen als Dekoration oder Dessertkarten, die sich kaum noch vor Schmodder öffnen lassen.

Oft funktionieren auch Teile der Außenwerbung nicht, so dass schnell aus der Pizzeria Piccola die Pizzeria ... cola wird.

Wenn man diese Fehler anspricht, sieht man oft in verwunderte Augen. „Kann gar nicht sein- gibt´s doch gar nicht- wie konnte das passieren?“

So etwas passiert, wenn man Tag ein und Tag aus die gleichen Abläufe abspult, keiner über den Tellerrand seines Aufgabengebietes schaut und somit Dinge einfach übersehen werden. Betriebsblindheit nennt sich dieses Phänomen.

Betriebsblindheit im Gastgewerbe

Wie kann man das frühzeitig erkennen und was kann man dagegen unternehmen. Als erstes rate ich immer sich einmal die Woche 10 Minuten Zeit zu nehmen und sich aufmerksam und unabgelenkt durch Restaurant oder Hotel zu bewegen. Dabei die Orte bevorzugt besuchen, die weniger Aufmerksamkeit genießen.

Dazu gehören vor allem der Außenbereich, Deko, Werbetafeln, Keller und Lager. Augen auf und auch mal nach unten oder oben schau. Einfach mal alle Sinne schärfen. Wie rieht es, wie hell ist es, wie wärm ist es- fühlt man sich wohl?

Ein zweiter Tipp ist es die Mitarbeiter auf solche Dinge zu sensibilisieren und zu schulen. Dabei hilft auch eine gewisse Rotation der Arbeitsstellen. Jeder sieht Gegebenheiten aus einer anderen Position und manchmal fallen dabei Ungereimtheiten auf.

Auch sollten solche Aufgaben (z.B. Check Speisekarten, Check Wohlfühlfaktoren, Check Beleuchtung ... fest in Arbeitsabläufen dokumentiert werden. Ja, hier helfen Checklisten. Das braucht nicht jeden Tag geschehen, aber regelmäßig, denn solche Kontrollen schulen das Auge für Details und Mitarbeiter werden sensibilisiert.

Wichtig: Falls Ihnen oder einem Mitarbeiter eine Unzulänglichkeit auffällt, sollte es entweder sofort erledigt werden oder es sollte kurz dokumentiert werden.

Was wurde entdeckt, wer kümmert sich darum, bis wann muss das erledigt sein.