

FACTSHEET

ORDA – Die Fakten

Die Digitalisierung hat unsere Gesellschaft schnelllebiger gemacht und das ist auch in der Gastronomie zu spüren. Kunden sind nicht mehr bereit, lange auf ihre Bestellungen oder beim Bezahlvorgang zu warten und sind an neuen Interaktionsmöglichkeiten mit den Restaurants interessiert. Das führt zu Konflikten, besonders zu Stoßzeiten, z. B. während des Lunchs. Außerdem ist der Großteil aller Gastronomen von enormem Fachkräftemangel betroffen, was sich wiederum auf die Servicequalität auswirkt. Ein weiterer Trend, der immer mehr in den Fokus gerät, ist bargeldloses Bezahlen. Denn dieser Service wird auch immer wichtiger, wenn man seine Kunden zufrieden stellen möchte. Hier kommen die interessantesten Fakten zum Thema Gastronomie und Digitalisierung:

Wartezeiten versus Zufriedenheit

60 % aller Kunden finden, dass **30 Minuten Wartezeit** für das Essen das absolute Maximum ist.¹

Über 50 % aller Restaurantbesucher mussten schon einmal **länger als eine Stunde** auf ihr Essen warten. **50 %** davon sind schon einmal **gegangen**, wenn es ihnen zu lange gedauert hat.¹

Wenn Kunden die Wartezeit in einem Restaurant als zu lange befinden, sinkt ihre **Meinung** über das Lokal und damit auch die Wahrscheinlichkeit eines **erneuten Besuchs** sowie einer **Weiterempfehlung**.²

¹ <https://www.bookatable.com/de/magazin/gut-zu-wissen/lange-wartezeiten-im-restaurant-ohne-den-gast>

² Lee, W. and Lambert, C.U. (2005) The effect of waiting time and affective reactions on customers' evaluation of service quality in a cafeteria, Journal of Foodservice Business Research, 8(2): 19-37.

FACTSHEET

Die Zukunft heißt bargeldlose Zahlung

69,6 Prozent aller Wirte halten **moderne Zahlungsmethoden** für sehr wichtig.³

Bei **30 Prozent** aller Lokale kann man **erst ab 10 Euro** mit Karte zahlen. **Ein Drittel** aller Kunden wünscht sich die **bargeldlose Zahlung** auch für kleinere Beträge.³

Zwei Drittel der 18- bis 34-jährigen Kunden zahlen **immer bargeldlos**.³

Knapp **84 %** der Kundschaft gibt auch bei bargeldlosem Zahlen **Trinkgeld**.³

Herausforderungen in der Gastronomie

Die **Digitalisierung** ist in der Gastronomie angekommen: **4 von 10** Betrieben organisieren ihre Bestellungen bereits digital.⁴

Ein Viertel der Wirte empfindet die Digitalisierung als Belastung.⁴

Laut Wirten ist die **größte Herausforderung** im gastronomischen Alltag der **Fachkräftemangel** und das damit verbundene Problem der **Personalgewinnung**.⁵

³ <http://www.eat-pay-love.com/pay/>

⁴ <https://www.metro-gruenderstudie.de/so-digital-ist-die-branche>

⁵ https://www.dehoga-bundesverband.de/fileadmin/Startseite/04_Zahlen___Fakten/07_Zahlenspiegel___Branchenberichte/Branchenbericht/DEHOGA-Branchenbericht_Fru___hjahr_2018.pdf