

RAPIDORDER

Einführung in der SALINA Wellness GmbH

Kundenbericht

Auf einen Blick



Die Salina Wellness GmbH hat sich auf Wellness, Spa und Sauna in Kombination mit hochwertiger Gastronomie spezialisiert. Mit diesem ganzheitlichen Ansatz aus Erholung gepaart mit gutem Essen und Trinken ist das Unternehmen bereits seit 35 Jahren überaus erfolgreich.

Im Restaurant der Sauna in Erzhäusern hat sich die Salina Wellness GmbH für die Einführung eines Service-Ruf-Systems entschieden: RAPIDORDER.

Dieser Kundenbericht befasst sich mit der Einführung des Systems. Den Projektzielen und mit den Herausforderungen, die die Integration eines Service-Ruf-Systems mit sich bringen. Abschließend wird der konkrete Nutzen für den Kunden auf den drei Ebenen Gast, Management und Servicepersonal herausgestellt.

Einführung von RAPIDORDER in der SALINA Wellness GmbH



10 Servicekräfte



140 Sitzplätze



www.die-sauna.com



Erzhausen bei Darmstadt

Ausgangssituation

Bevor man bei der Salina Wellness GmbH beschlossen hatte eine Service-Ruf Lösung einzuführen, waren die Abläufe im Service klassisch organisiert. Die Kommunikation zwischen Gast, Service und dem Management verlief nicht immer reibungslos. Hinzu kam die Schwierigkeit, dass Teile des Restaurants von der Theke aus schwer einzusehen sind. Gäste wurden auch mal übersehen und Wartezeiten unnötig verlängert. Das Personal mußte sehr häufig viele oft unnötige Laufwege zurücklegen, was die Zeit für den Gast deutlich verringert.

Bei den wöchentlichen Besprechungen konnte aufgrund fehlender Daten in Form von Historien nur schwer eingeschätzt werden, ob eine tatsächliche Verbesserung im Service für den Gast spürbar stattgefunden hat.

Herausforderungen

Einer der großen Herausforderungen bestand darin, alle Mitarbeiter im Service von dem großen Nutzen eines Service-Ruf Systems zu überzeugen. Vor allem im Service kommt es auf die Menschen an. In der Gastronomie gibt es häufig Saisonkräfte oder sonstige Fluktuation, was eine schnelle und einfache Einarbeitung in das System zur Grundvoraussetzung macht. Mitarbeiter müssen vom Start weg erkennen, dass Sie spürbar entlastet werden und dadurch mehr Zeit für den Gast haben, was letztlich auch mehr Trinkgeld bedeutet.

Die NIGRUM-TECH GbR hat die Mitarbeiter der Salina Wellness GmbH frühzeitig im Umgang mit RAPIDORDER eingewiesen und auch die zahlreichen Vorzüge des Systems im persönlichen Gespräch vermittelt.

Die Umsetzung in 5 Schritten

ERSTGESPRÄCH

Die Salina Wellness GmbH hat selbst den Kontakt zu NIGRUM-TECH gesucht. Dabei ist das Unternehmen durch die Internetpräsenz auf das Technologieunternehmen NIGRUM-TECH aufmerksam geworden.

1

LÖSUNGSPRÄSENTATION

Die Systemlösung RAPIDORDER hat NIGRUM-TECH in einem Vor-Ort-Termin vorgestellt. So konnte die Salina Wellness GmbH sich einen persönlichen Eindruck von den zahlreichen Vorzügen des Systems verschaffen.

2

ANGEBOTSERSTELLUNG

Nachdem alle Anforderungen im Rahmen der Präsentation aufgenommen waren, konnte NIGRUM-TECH ein konkretes Angebot zur Einführung des Systems erstellen.

3

INBETRIEBNAHME

Direkt nach der Installation hat eine ausführliche Einweisung des Servicepersonals und des Managements der Salina Wellness GmbH stattgefunden. Das System konnte direkt in den laufenden Geschäftsbetrieb aufnehmen werden.

4

SUPPORT

Das NIGRUM-TECH Team arbeitet seit der Beauftragung eng mit der Salina Wellness GmbH zusammen. Das Technologieunternehmen unterstützt den Gastronomie-Profi bei der bedarfsgerechten Implementierung neuer Features hilft bei Auswertungen und beantwortet Fragen zum System. Beide Unternehmen verfolgen konsequent das Ziel, die Prozessabläufe stetig weiter zu verbessern und so am Puls der Zeit auszurichten.

5

FAZIT

✓ Mehr Umsatz

✓ Mehr Bestellungen

✓ Laufwege reduziert

✓ Wartezeiten reduziert

✓ Einfache Inbetriebnahme

✓ Neue Daten für Management

Was sagt der Kunde über RAPIDORDER?

„Das NIGRUM-TECH Team arbeitete stets professionell mit uns zusammen. Unsere Erwartungen an das System wurden zu unserer vollsten Zufriedenheit erfüllt. Die Verbesserung der Dienstleistung im Service führte in kürzester Zeit zu einer deutlichen Umsatzsteigerung. Positiv überrascht waren wir zudem von der einfachen Handhabung des Systems - sowohl auf Seite der Gäste, wie auch beim Servicepersonal. Bereits nach wenigen Tagen, hat sich das System in den alltäglichen Arbeitsalltag integriert, und dies ohne lange Einarbeitungsphase.“

Wir empfehlen jedem Gastronomen uneingeschränkt die Einführung von RAPIDORDER.“

Dagmar Thiele, Salina Wellness GmbH

Über NIGRUM-TECH

Kontakt

NIGRUM-TECH GbR

Andreas Ramos
Maximilian Thiele

Gehrenweg 3, 64846
Groß-Zimmern

E info@nigum-tech.com

W www.nigrum-tech.com

Link

