



# Nah

DRAN!

**ahlers**  
GETRÄNKE

 **Auszeichnung: Wachtelhof**  
5 Sterne superior Seite 5

 **Gemax: Referat**  
Gewinner der Region Seite 8

 **Husum: Messe**  
Nord Gastro 2012 Seite 12

*Norddeutsche*

# HOTEL -UND GASTSTÄTTEN *Nachrichten*

FACHZEITUNG FÜR DAS GASTGEWERBE

Individuelle EDV-  
Komplettlösungen  
für Hotellerie  
und Gastronomie.

42

42 GmbH · Erich-Ollenhauer-Str.3 · 30851 Langenhagen  
Tel. 0511 / 35 32 42-0 · Fax 0511 / 35 32 42-42  
info@42-gmbh.de · www.42-gmbh.de

# „Wie werde ich Gewinner der Region?“

## Robert Tom Coester (Gemax) zu Möglichkeiten und Wegen, sich von seinen Nachbarn abzugrenzen

**HANNOVER.** Jeder Beginn einer Selbstständigkeit ist geprägt von Wünschen und Hoffnungen. Man verbindet diesen großen Schritt mit vielen Zielen – sowohl kurzfristig, als auch langfristig. Jeder hat andere ausschlaggebende Beweggründe für diese immer risikobehaftete Entscheidung. Nach einer gewissen Zeit erkennt man bei neu gegründeten Unternehmen zwei sich ergebende Richtungen: Langfristiger dauerhafter Erfolg oder viele aufeinander folgende Misserfolge. Wie kommt es dazu?

Was ist der Unterschied zwischen einem Hotel- oder Gastronomie-Konzept, das mit der Masse schwimmt und ums Überleben kämpft zu einem individuell erarbeiteten Erfolgs-Konzept? Es muss viel für Werbung und Marketing ausgegeben werden, um neue Kunden zu gewinnen. Zunehmend größere Probleme ergeben sich bei Mitarbeiterfindung und -bindung. Trotz größtem Engagement und Eigeninitiative kommt es mit der Zeit zu immer mehr Investitionsstaus, aufgebaut durch Probleme mit den Lieferanten und der Bank.

Wie also sieht ein individuell erarbeitetes Erfolgs-Konzept aus? Wie werden Hoteliers und Gastronomen zu wahren Gewinnern in Ihrer Region? Das Hotel bzw. Restaurant ist stets gut besucht oder ausgebucht. Engagement und Ergebnis stehen im guten ausgeglichenen wirtschaftlichen Verhältnis. Man ist bei Lieferanten und Banken sehr gut angesehen und gern gesehenen. Für Instandsetzungsmaßnahmen oder geplante Investitionen sind immer genügend finanzielle Mittel vorhanden. Sogar die besten Mitarbeiter der Branche wollen unbedingt im Betrieb arbeiten. Es entsteht eine Sog-Wirkung. Warteschlangen bilden sich vor der Tür.

Kann es sein, dass es Gründe für solch gravierende Unterschiede gibt? Kann es sein, dass es feste Kennzahlen für Erfolg und Misserfolg gibt?

Befasst man sich mit Erfolgsstrategien und analysiert die Gesetzmäßigkeiten dahinter, erkennt man sehr schnell ein allumgreifendes Gesetz. Das Pareto-Prinzip: 20 Prozent/80 Prozent. Es zieht sich durch alle Branchen und Lebensumstände. Man erkennt in allen Lebensbereichen dieses Verhältnis zwischen einer kleinen und einer großen Gruppe.

Einige Beispiele: Mit 20 Prozent der Zeit erreichen Unternehmer oft 80 Prozent ihrer Wünsche oder gesteckten Ziele. Mit 80 Prozent der Zeit erreichen Unternehmer jedoch nur 20 Prozent ihrer Wünsche oder gesteckten Ziele.

Hinterfragen Sie Ihren täglichen Zeiteinsatz? Reflektieren Sie, welche Aufgaben wirklich zielführend sind und welche Sie problemlos delegieren könnten? Mit 20 Prozent der Gäste/Kunden erreichen Unternehmer meist 80 Prozent ihrer wichtigsten Umsätze. Mit 80 Prozent der Gäste/Kunden erreichen Unternehmer jedoch nur 20 Prozent ihrer wichtigsten Umsätze. Analysieren Sie täglich Ihre Kundenstruktur und finden die 20 Prozent heraus, mit denen Sie 80 Prozent Ihrer Umsätze generieren?

20 Prozent der Mitarbeiter sind führende Persönlichkeiten, delegierte Aufgaben werden sehr gut ausgeführt. 80 Prozent der Mitarbeiter sind ausführende Persönlichkeiten, diese Mitarbeiter benötigen genaue Vorgaben und Kontrollen.

Hinterfragen Sie Ihre Mitarbeiterstruktur? Wählen Sie Ihre Mitarbeiter und deren Persönlichkeiten gezielt für die führenden bzw. ausführenden Tätigkeitsbereiche aus? 20 Prozent der Hoteliers und Gastronomen gehören zu den Gewinnern in Ihrer Region. 80 Prozent der Hoteliers und Gastronomen schwimmen in der Masse mit. Es stellt sich also die Frage, was machen DIESE 20 Prozent anders?

### Das Pareto-Prinzip

Das Pareto-Prinzip hilft jedem Unternehmer in allen Bereichen des Lebens objektiv Vergleiche zu ziehen und den Fokus wieder auf das Wesentliche zu lenken. Weitere wesentliche Unterschiede erkennt man beim Zeit- und Zieleinsatz des Unternehmers. Die große weniger erfolgreiche Gruppe von 80 Prozent der Unternehmer arbeitet oft zu viel IM Unternehmen. Die kleinere, oft erfolgreichere, Gruppe von 20 Prozent der Unternehmer arbeitet nicht IM sondern AM Unternehmen.

**Die Entwicklung vom Facharbeiter zum Manager oder sogar Unternehmer/Investor**

Alle Selbstständigen entwickelten sich von einer spezialisierten Fachkraft zu einer führenden Fachkraft. Der Selbstständige stellt Mitarbeiter ein, die ihn in verschiedenen Bereichen unterstützen. Das Unternehmen wird größer und größer. Automatisch übernimmt man plötzlich neue zusätzliche Aufgaben. Man entwickelt sich zum Manager der Aufgaben, muss nun delegieren und kontrollieren. Leider rutscht die große Gruppe der Selbstständigen (80 Prozent) immer wieder in die vielen Facharbeiter-tätigkeiten zurück. Mangelnde Strukturen, mangelnde Ausbildung und Controlling der Mitarbeiter lassen den Eindruck beim Selbstständigen erwachsen, „wenn ich hier nicht alles alleine mache, dann funktioniert hier gar nichts!“ Um noch erfolgreicher zu werden, müssen Positionierung,

Unternehmensstrategie, Mitarbeiter-Ausbildung und -Controlling sowie Finanzen perfekt organisiert sein. Sind diese Grundlagen geschaffen, kann sich ein Manager zum Unternehmer oder gar zum Investor entwickeln.

Bei genauer Betrachtungsweise kristallisiert sich heraus, dass nicht nur EIN Merkmal, sondern viele verschiedene Merkmale wie innere Einstellung, Vorgehensweisen, Strategien oder sogar Systeme über Erfolg bzw. Misserfolg entscheiden.

Ja, man kann erkennen: Erfolg ist kein Zufall, sondern Schritt für Schritt planbar! Hinterfragen Sie bitte in Zukunft immer selbstkritisch Ihre Tätigkeiten. Hinterfragen Sie, welche Tätigkeit Sie gerade ausführen. Arbeiten Sie im Moment IM Unternehmen oder AM Unternehmen? Welches Ergebnis erzielen Sie, wenn Sie diese Tätigkeit nun 365 Tage lang weiterhin ausführen? Wer könnte diese Tätigkeit in Zukunft effektiver übernehmen? Welche Strukturen müssen geschaffen werden, sodass die übertragene Aufgabe tatsächlich effektiv ausgeführt wird?

### Einige Beispiele/Fähigkeiten:

Tätigkeit	Zeit	Ergebnis	Facharbeiter	Führender Facharbeiter	Manager	Unternehmer/Investor
Kochen			X			
Einkauf			X			
Service am Gast			X			
Wartung			X			
Buchhaltung			X			
Restauranteiter				X		
Werbekampagnen planen					X	
Budgetplan erstellen					X	
Jahresmarketingplan 2011 erstellen					X	
Bessere Einkaufskonditionen verhandeln					X	
Weiteren Standort finden						X
Positionierung des Betriebes überprüfen						X

Hinterfragen Sie genauso selbstkritisch, ob Sie die geforderte zusätzliche Tätigkeit tatsächlich erfolgreich erfüllen oder wenn Sie ehrlich sind, nur abends bzw. nebenbei oder sogar gar nicht erbringen. Schaffen Sie Systeme, die es Ihnen ermöglichen, nicht IM, sondern AM Unternehmen zu arbeiten.

Die meisten Selbstständigen beginnen als Facharbeiter in einem Themenbereich: Küche, Restaurant, Service, etc. Nach und nach entwickelt man sich zum führenden Facharbeiter. Danach erklimmt man endlich die Position des Geschäftsführers bzw. Managers und muss nun delegieren und kontrollieren. Es ist sehr gut, in vielen Dingen Experte zu sein, aber leider oft auch gefährlich. Denn: Jeder Mitarbeiter weiß, wenn es schief geht, ist zu Glück der Chef da. Auch der Chef hat aus den vergangenen Tätigkeiten viel Anerkennung genossen und genießt es, in diesem bestimmten Bereich der Beste zu sein. Er entwickelt den Drang, es seinen Mitarbeitern auch immer wieder zu beweisen. Ein Teufelskreis auf Fehlersuche im Detail beginnt.

Erfolgreiche Unternehmer haben die Fähigkeit, den eigenen Betrieb aus dem Unternehmer-Blickwinkel oder sogar aus dem Investor-Blickwinkel zu betrachten. Sie bauen sich Systeme, die Ihnen die Möglichkeit gestatten, den Fokus auf den Markt und die Zielgruppen und damit auf wichtige Unternehmensziele zu richten. Erfolgreiche Unternehmer stellen sich zu jedem Punkt die Frage: Was ist die wichtigste und effektivste Zielgruppe. Alle erfolgreichen Systeme erkennt man an 7 Schritten

**1. Ziele der Unternehmensinhaber:** Man erkennt in diesem Bereich: Wirklich erfolgreiche Betreiber stecken sich nicht normale, sondern unverschämte Ziele! Normale Ziele sind:

- Wir wollen erfolgreich und bekannt sein.
- Wir wollen diesen oder jenen Umsatz oder Umsatzzuwachs erreichen.
- Wir wollen uns einfach selbstständig machen und unabhängig sein.

**Unverschämte Ziele sind:**

- Wir wollen Warteschlangen vor unserer Tür haben!
- Wir wollen 6 Monate im Voraus ausgebucht sein!
- Wir wollen, dass man uns das Produkt aus den Händen reißt!
- Wir wollen, dass man unser Hotel/Restaurant liebt!

Der interessante Unterscheid ist in der Folge zu erkennen. Man muss sich für unverschämte Ziele andere Fragen zum Betrieb, Produkt, Verhalten der Mitarbeiter stellen und muss zwangsläufig andere Lösungen finden, um diese Ziele zu erreichen.

**2. Positionierung des Unternehmens:** Erfolgreiche Unternehmer kennen ihr Einzugsgebiet, erkennen mögliche Schwächen anderer Anbieter und stellen sich schon heute auf Trends von morgen ein. Die Positionierung/Ausrichtung des Unternehmens ist auf die relevanteste Zielgruppe fokussiert.

Die inneren Kernwerte des Unternehmers spiegeln sich in der Positionierung wider. Denn: Finden sich die tatsächlichen inneren Werte des Unternehmers nicht wieder, fühlen sich Chef, Mitarbeiter und Gäste nicht wohl: Ein dauerhaftes Ergebnis aufgrund falscher Positionierung!

Wird die relevante Zielgruppe des Marktes nicht erkannt, benötigt man umso größere Werbe- und Marketingbudgets, um die falsche Ausrichtung zu korrigieren. Stellen Sie sich also gleich zu Beginn Ihrer Selbstständigkeit folgende Fragen:

- Warum mache ich mich selbstständig, was möch-

te ich erreichen?

- Wie stehen meine Chancen diese Ziele zu erreichen?
- Wie viele Mitbewerber gibt es in meiner Region? Was bieten diese genau an?
- Welche Zielgruppe sprechen meine Mitbewerber an? Welche möchte ich ansprechen?
- Gibt es Überschneidungen?
- Was könnte ich anders machen (Design, Angebot, Atmosphäre, etc.), um mich so von meinen Mitbewerbern abzuheben?

**3. Angebotsgestaltung nach den wichtigsten Zielgruppen:** Ist das Unternehmen perfekt dem Markt und den inneren Kernwerten des Unternehmers ausgerichtet, erreicht man durch eine Art Sog-Wirkung (Pull-Prinzip), dass Kundenströme automatisch kommen. Der Betrieb wird automatisch weiterempfohlen und ist immer ausgelastet/vorreserviert.

Stellen Sie sich also auch hier wieder folgende Fragen:

- Ist mein Angebot für meine Zielgruppe oder lediglich für mich selbst attraktiv?
- Sprechen Design, Bild- und Gestaltungsmotive meine Zielgruppe an?
- Kommen meine Gäste/Kunden wegen meines Angebotes oder des Preises in mein Hotel/Restaurant?
- Liegt es an dem was ich biete oder an der Atmosphäre?
- Was gefällt vielleicht nicht so gut, wo bekomme ich eher negative Rückmeldung?
- Was muss ich noch optimieren?

**4. Effektive Werbe- und Marketingmaßnahmen, um neue Gäste zu gewinnen und Stammgäste zu binden:** Es existiert eine genau budgetierte Jahresmarketing- und Werbeplanung, die saisonal und zielgruppengerecht ausgerichtet ist. Angebote werden proaktiv an relevante Zielgruppen versendet. Alle Maßnahmen und deren Ergebnisse werden ausgewertet, Investition und Ergebnis werden kritisch betrachtet. Man weiß genau, welche Maßnahmen effektiv sind und welche nichts gebracht haben. Ist das bei Ihnen so? Folgende Fragen können hier helfen:

- Wie werden meine Gäste/Kunden auf mich aufmerksam?
- Habe ich eine ansprechende Homepage?
- Ist diese zielgerichtet auf die Wünsche und Bedürfnisse meiner Gäste/Kunden ausgerichtet?
- Wonach suchen meine Gäste/Kunden, wenn sie auf meine Homepage kommen?
- Wann schalte ich Anzeigen? Wie wirken diese Anzeigen? Was haben sie mir gebracht?
- Gab es direkte Reaktionen?

**5. Systeme zur Qualitätssicherung und Finanzsteuerung:** Auch gleichbleibende Qualität und beste Finanzen sind kein Zufall, sondern das Ergebnis klarer Systeme. Um Qualität anhaltend zu gewährleisten, bedarf es immer wiederkehrender Qualitätssicherungssysteme. Schriftliche Anleitungen, Schulungen und Checklisten für alle Bereiche sind überlebensnotwendig. Diese Systeme geben sowohl dem Mitarbeiter als auch dem Chef die Sicherheit qualitativ zu arbeiten. Niemand kann etwas vergessen und der Chef hat den Kopf frei für das Wesentliche: seine unternehmerischen Tätigkeiten.

Gewinne sind kein zufälliges Ergebnis nach Abzug aller Kosten! Monatliche Gewinne müssen in einer Jahresplanung ganz genau definiert sein! Daraus resultieren auch hier klare Ziel- und Verkaufsvorgaben. Die meisten Unternehmer und deren Mitarbeiter wissen leider weder in Monats-, noch in Tageszielvorgaben, wie viel verkauft werden muss.

- Seien Sie ehrlich zu sich selbst und fragen Sie sich selbst kritisch:
- Gibt es klar abgegrenzte Arbeitsbereiche für jeden meiner Mitarbeiter?
- Haben alle einen gut strukturierten Arbeitsplan mit Tages-, Monats-, Wochenzielen? Schulen ich meine Mitarbeiter regelmäßig?
- Werden delegierte Aufgaben zu meiner Zufriedenheit ausgeführt und habe ich den Kopf frei für unternehmerische Tätigkeiten?

**6. Systeme zur Mitarbeiterrekrutierung und -ausbildung:** Dadurch dass die oberen Punkte erfolgreich abgearbeitet wurden, reißen sich die besten Mitarbeiter der Region um eine Arbeitsstelle in diesem Betrieb. Schon alleine dort zu arbeiten ist eine Aufwertung und Anerkennung für den Mitarbeiter. Die Besten ziehen weitere Spitzenmitarbeiter an. Jeder Mitarbeiter lebt auch in sich den Drang nach permanenter Weiterentwicklung. Finden Sie Antworten auf folgende Fragen:

- Wie muss mein Konzept ausgerichtet sein, damit die besten Mitarbeiter zu mir kommen?
- Wie müssen Arbeitsplatz, Entlohnungssysteme, Provisionen, etc. aussehen, damit die besten Mitarbeiter bei mir arbeiten wollen?
- Welche Fortbildungs- bzw. Karrierechancen muss ich bieten, damit die besten Mitarbeiter bei mir Schlange stehen?

**7. Regelmäßiger effektiver Austausch mit dem Ziel: Permanenter Weiterentwicklung:** Die einzig allumgreifende Einstellung, die alle erfolgreichen Unternehmer auszeichnet, ist der permanente Drang nach Weiterentwicklung. Stillstand ist Rückgang. Durch alle Unternehmensbereiche, vom Inhaber zur Ausrichtung des Unternehmens, ob im Bereich Qualität oder Finanzen bis hin zu den Mitarbeitern - in allen Bereichen wird das Thema Weiterentwicklung gelebt und transportiert. Diesen Spirit spürt jeder Gast. Vom Inhaber über die Mitarbeiter zum Kunden. Alle verlieben sich in das Hotel/Restaurant.

Die erfolgreichen 20 Prozent der Unternehmer treffen sich regelmäßig mit andern erfolgreichen Unternehmern und pflegen gemeinsam einen intensiven Austausch. Hier bespricht man Lösungen. Das „Jammern“, „Klagen“ und „Schimpfen“ überlässt diese Gruppe den restlichen 80 Prozent.

Liebe Leser,

dies ist lediglich ein Auszug aus unserem Erfolgskonzept. Wenn Sie mehr über uns erfahren möchten oder sich für eine detaillierte, auf Sie und Ihr Unternehmen zugeschnittene individuell ausgerichtete Unternehmensstrategie interessieren, kontaktieren Sie uns unter: Telefon (05 61) 76 64 69 32.

Position	Tätigkeit/Aufgaben
Facharbeiter	Er ist Experte in einem Fachgebiet. Er arbeitet in einem Betrieb und genießt Experten-Status. Er bedient eine gewisse Anzahl an Kunden.
Selbstständig arbeitender, führender Facharbeiter	Er ist nach wie vor Experte in einem Gebiet und stellt nun Mitarbeiter für verschiedene Bereiche ein. Für gewisse Aufgaben und Tätigkeiten muss er nun zunehmend gute Mitarbeiter finden bzw. fortbilden, einarbeiten und coachen. Als wichtige Aufgaben für den führenden Mitarbeiter kommen Unternehmensstrategie/Positionierung, Marketing, Verkauf, Finanzen, Buchhaltung und Controlling hinzu.
Manager	Der führende Facharbeiter hat sich zum Manager entwickelt und muss in allen Bereichen ein Team von Experten aufbauen oder zur Unterstützung engagieren. Ein Top-Manager weiß, dass er nicht selbst in allen Bereichen Experte sein kann und versucht, so viele Aufgaben wie möglich zu delegieren. Er erhält seine Anerkennung im Aufbau von erfolgreichen Teams. Seine Aufgaben bestehen zunehmend im Aufbau von Strukturen und Systemen.
Unternehmer/Investor	Ein Unternehmer/Investor arbeitet nicht IM, sondern AM Unternehmen. Für die Zielvorgaben und auftauchenden Probleme IM Unternehmen hat er einen Manager, der Strukturen aufbaut und Probleme verhindert bzw. löst. Er holt sich Experten, die das Unternehmen für ihn professionalisieren. Ein Unternehmer/Investor multipliziert erfolgreiche Unternehmenssysteme, richtet seine Unternehmen heute schon für mögliche Käufer von morgen aus.