



**Chancen und Herausforderungen für
Gastronomie-Betriebe**

Chance mit Herausforderungen

Moderne Lebens- und Konsumgewohnheiten, grosse Mobilität, demografische Entwicklung sowie die fortschreitende Digitalisierung führen zu einer stetig ansteigenden Nachfrage nach Food Delivery. Über Bestell- und Lieferservice-Plattformen können sich Restaurants unkompliziert an den wachsenden Food-Delivery-Markt anschliessen.

Insbesondere Komplettlösungen (Bestellplattform und Kurierdienst) können für Gastronomie-Betriebe interessant sein: Das Restaurant konzentriert sich dabei aufs Kerngeschäft „Kochen“, nutzt jedoch zusätzliche Vertriebskanäle und erhält so mehr Bestellungen. Bei Food Delivery profitiert das Restaurant zudem von einem tieferen Mehrwertsteuersatz von 2.5 %.

Diesen Vorteilen stehen jedoch auch Herausforderungen gegenüber: Die Speisen müssen sich für die Auslieferung eignen und auch in Stosszeiten termingerecht geliefert werden, ohne dass dabei die Qualität für den Gast im Lokal leidet. Hohe Kommissionen für die Auslieferung sowie die Preissensitivität der Kunden grenzen zudem die Marge stark ein.

Voraussetzungen für Food Delivery

Anhand folgenden Fragen finden Sie heraus, ob Ihr Restaurant die Voraussetzungen für Food Delivery erfüllt:

	Ja	Nein
Standort		
Bestehen in Ihrer Region Bestell- und Lieferdienste, die Ihnen einen genügend grossen und somit erfolgsversprechenden Markt erschliessen können?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kapazität		
Genügen Ihre infrastrukturellen und personellen Kapazitäten, um zusätzliche Bestellungen zu Stosszeiten abzuarbeiten, ohne dass die Qualität für den Gast im Restaurant leidet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Speiseangebot		
Eignet sich Ihr Speiseangebot für Food Delivery und passen die ein- und ausgehenden Kuriere zu Ihrem Gastronomiekonzept und zur eigenen Marke?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Auswahl des Lieferdienstes

Die Anzahl der Lieferdienste in einer Region ist meistens überschaubar und reicht vom lokalen, kleinen Velokurier über überregionale Anbieter bis hin zu international bekannten Bestell- und Lieferplattformen. Anhand folgender Bewertungskriterien ermitteln Sie, welcher Kurier für Ihren Betrieb am geeignetsten ist.

Kosten

Was kostet die Zusammenarbeit mit dem Bestell- und Lieferdienst?

z.B. Teilnahmegebühr, Aufschaltgebühr für Homepage-Eintrag, Kommission für Bestellung und Lieferung usw.

Liefergebiet

Bis wohin liefert der Kurierdienst und wie gross ist dieser Absatzmarkt?

Bekanntheitsgrad

Wie bekannt ist der Bestell- und Lieferdienst in der Region?

Positionierung

Wie ist der Bestell- und Lieferdienst positioniert und was für ein Kundensegment spricht dieser über welche Kanäle an? Passt die Positionierung des Anbieters zu Ihrem Konzept und zur eigenen Marke?

Zusatzleistungen

Welche zusätzlichen Leistungen (nebst Bestellaufnahme und Lieferung) werden angeboten? z.B. Callcenter für Bestellungen, Food-Tracking-System, Mobile-App, Kundenaccount, Beratungsleistungen, usw.

		Kurier 1	Kurier 2	Kurier 3
Kosten	teuer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	preiswert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	günstig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liefergebiet	klein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	mittel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	gross	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bekanntheitsgrad	unbekannt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	bekannt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	sehr bekannt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Positionierung	unpassend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	passend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	übereinstimmend	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zusatzleistungen	keine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	vorhanden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	sehr vorteilhafte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rang				

Angebotsgestaltung

Achten Sie bei der Gestaltung des Speiseangebots insbesondere auf folgende Punkte:

Schnelligkeit

Eine schnelle und unkomplizierte Zubereitung der Speisen, resp. selbsthergestellte Halbfertigprodukte und eine entsprechende Mise en Place ermöglichen eine termingerechte Auslieferung auch zu Stosszeiten.

Qualität

Speisen arbeiten und garen während der Lieferung weiter und werden oft vom Endkunden nochmals kurz erhitzt. Beides sollte die Qualität nicht beeinträchtigen.

Verpackung

Eine optimale Verpackung garantiert die Frische und Qualität und sorgt dafür, dass die Speisen auch nach einem holprigen Transport appetitlich aussehen und hygienisch einwandfrei beim Kunden ankommen.

Preisgestaltung

Gegenüber der herkömmlichen Preiskalkulation wirken die hohen Kommissionen für Vermittlung und Lieferung sowie das Verpackungsmaterial kosten- und folglich preisstigernd. Senkend wirken hingegen der reduzierte MwSt.-Satz von 2.5 % und der geringere (Service-) Aufwand im Betrieb. Allfällige Lieferzuschläge des Lieferanten an den Kunden sind bei der Kalkulation ebenfalls zu berücksichtigen.

Rechtliches

Auch bei der Lieferung von Lebensmitteln müssen die geltenden gesetzlichen Bestimmungen eingehalten werden. Dies gilt insbesondere hinsichtlich des Lebensmittelrechts (Herkunftsdeklaration, Hygiene etc.) und den Bestimmungen über die Abgabe von Alkohol.