

26.01. 2023

Lunchgate unterstützt Schweizer Gastronomen beim Kampf gegen No-Shows

Von PPS

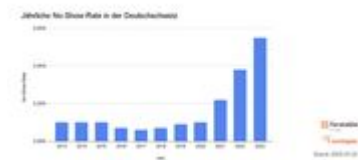


Bild Rechte

Lunchgate

forAtable PAY: Kreditkarten hinterlegung gegen Phantom-Gäste

(Zürich)(PPS) **Seit der Wiedereröffnung der Gastronomie nach dem Corona bedingten Lockdown hat sich die No-Show-Rate in Schweizer Restaurants verfünffacht. Viel Frust und finanzielle Einbussen stellen die Schweizer Gastroszene vor Probleme. Mit seinem neuen Service forAtable PAY bietet Lunchgate den Gastronomen eine mögliche Lösung an: Kreditkarten hinterlegungen und optionale Gebühren sollen Gäste sensibilisieren und No-Shows minimieren. Ein Service, der auch in der Schweizer Gastroszene polarisiert.**

Wunschrestaurant suchen und mit wenigen Klicks online buchen: Noch nie war es so einfach, einen Tisch zu reservieren wie heutzutage. Gleichzeitig blieben noch nie zuvor so viele Plätze in Schweizer Restaurants leer. Insbesondere im Dezember 2022 und Januar 2023 explodiert die No-Show-Rate und stellt die Schweizer Gastroszene vor eine neue Herausforderung. Denn in Zeiten von Preissteigerungen und

Personalmangel verursachen Gäste, die zu spät stornieren oder gar nicht erst erscheinen, gleich doppelt Ärger und finanzielle Einbussen. Gemeinsam mit den Schweizer Gastronomen möchte Lunchgate das Problem angehen und bietet mit einer Erweiterung seines Reservationssystems forAtable, neu die Möglichkeit einer optionalen Kreditkartenhinterlegungen an, um diese im Fall eines Nichterscheins belasten zu können.

No-Show-Gebühr individuell einstellen

Bei Reservationen über Lunchgate mussten Gäste bisher ihre Telefonnummern per SMS verifizieren, sodass sie identifiziert werden konnten. “Im Falle eines wiederholten No-Shows konnte ein Gast bei Lunchgate systemweit gesperrt werden. Offenbar scheinen diese Massnahmen nicht mehr ausreichend zu sein, um die No-Show-Rate auf einem stabilen Niveau tief zu halten”, erklären die Geschäftsführer Nikolaus Wein und Yves Latour von Lunchgate. Lunchgate bietet den Gastronomen ab sofort die Möglichkeit, die Kreditkartendaten ihrer Gäste zu verlangen. Sollten sie dann unentschuldigt fernbleiben, kann eine kostendeckende No-Show-Gebühr abgebucht werden. “Die Hinterlegung der Kreditkarte soll nicht dazu dienen, Gäste zu schikanieren. Im Gegenteil, es geht darum, Gäste zu sensibilisieren, Reservationen rechtzeitig abzusagen oder Personenanpassungen dem Restaurant mitzuteilen”, so Nikolaus Wein und Yves Latour weiter. Wie hoch die Gebühr ausfällt und wann diese fällig wird, bestimmen die Gastronomen: “Sie kann etwa nur ab einer bestimmten Gruppengrösse anfallen, nur an Wochenenden oder zu speziellen Zeiten oder auch nur für Gäste, die zum ersten Mal reservieren”. Damit garantiert ist, dass die Kreditkartendaten der Gäste sicher verwahrt werden und die Transaktionen zuverlässig funktionieren, arbeitet Lunchgate mit Datatrans AG, einem führenden Payment Anbieter zusammen.

Gäste tauchen fünfmal häufiger nicht auf

Aktuelle Zahlen des Unternehmens zeigen*, dass die No-Shows in der Schweizer Gastrobranche vor der Corona-Pandemie noch relativ stabil waren: Rund 0,1 % der Buchungen waren betroffen. Im letzten Jahr stieg dieser Wert monatlich an – auf ganze 0,5 % im Dezember 2022. Das bedeutet, dass aktuell fünfmal so viele No-Shows verzeichnet werden wie noch vor zwei Jahren. “Da auch die bisherigen Zahlen im Januar 2023 nicht auf eine Besserung hoffen lassen, müssen wir zwingend handeln

und den Gastronomen unter die Arme greifen“, so Nikolaus Wein und Yves Latour weiter.

Lunchgate hat im Jahr 2022 Reservationen für rund 10 Millionen Gäste* (inkl. Stornierungen und No-Shows) im System verbucht, welche weitere Fakten zum No-Show-Trend aufzeigen: Nach wie vor werden die meisten No-Shows von Freitag bis Sonntag registriert mit der stärksten Zunahme am Sonntag (2021: 0,19% vs. 2022: 0,43%). Und auch die Reservationen nach 20.00 Uhr, der Tageszeit, wo die meisten No-Shows registriert wurden, bestätigen den Trend: Führten 2019 noch 0,13% der Reservationen zu No-Shows, waren es 2022 bereits 0,77%. In puncto Gruppenreservationen zeigt sich im Vergleich mit den Zahlen aus 2019 über fast alle Gruppengrößen hinweg eine Verfünffachung. Gruppen ab zehn Personen weisen die wenigsten No-Shows auf, aber auch da ist die Zahl im Vergleich zu 2019 von 0,08 % auf 0,31 % im Jahr 2022 gestiegen. Der starke Anstieg von No-Shows bei Gruppenreservationen verstärkt die Problematik, dass bei einer Gruppe ab sechs Personen der kurzfristige Ausfall kaum mit Walk-ins kompensiert werden kann.

Höheres No-Show-Risiko bei neuen Gästen

Besonders auffällig: Im Vergleich zu wiederkehrenden Gästen weisen neue Gäste ein doppelt so hohes No-Show-Risiko auf. Schaut man sich die Ländervorwahl an, bestätigen die Zahlen, dass Gäste aus dem Ausland im Schnitt öfter unentschuldigt ihrem Tisch fernbleiben (2022: 0,38 % vs. 1,78%). Auch kantonal zeigen die Lunchgate-Zahlen Unterschiede: Im Vergleich zum gesamtschweizerischen Durchschnitt wurden die meisten No-Shows in den Kantonen Zürich, Luzern, Basel-Stadt und Graubünden registriert. Der Anstieg im Kanton Graubünden ist vor allem auf die hohen No-Show-Zahlen in St. Moritz und Davos zurückzuführen.

Polarisierende No-Show-Gebühr

“Mit dem neuen Service forAtable PAY möchten wir zu einem Paradigmenwechsel in der Gastroszene beitragen“, sagen Nikolaus Wein und Yves Latour. Denn eine Lunchgate-Umfrage zum neuen Service unter 352 Gastrobetrieben zeigt, dass die Einführung von Kreditkartenhinterlegungen und No-Show-Gebühren stark polarisiert. 29% werden die Kreditkarten-Option sicherlich einführen, aber auch 28% sprechen sich ganz klar gegen die Einführung aus. Lediglich 7% der befragten Gastronomen

sind unentschlossen. Diese Polarisierung zeigt sich nicht nur bei den Restaurants, sondern auch innerhalb der Betriebe. "Viele Gastronomen haben grossen Respekt vor der Einführung einer No-Show-Gebühr, da sie befürchten, ihre Gäste zu verärgern oder gar zu verlieren", erklären Nikolaus Wein und Yves Latour. "Wir hoffen, durch unsere öffentliche Ankündigung, viele Gastronomen dazu motivieren zu können, den Paradigmenwechsel mitzumachen."

Ob sich der neue Service mit Kreditkarten hinterlegung in der Schweizer Gastrobranche durchsetzt und so der No-Show-Trend gestoppt werden kann, wird sich in den nächsten Monaten zeigen. Lunchgate bietet ab sofort Beratungen und Abos rund um forAtable PAY an.

Über die Organisation:

Über Lunchgate

Lunchgate ist ein junges Internet-Unternehmen mitten im Herzen von Zürich. Mit seinem motivierten Team entwickelt die Firma eine Software-as-a-Service-Lösung, die Restaurants und Hotels darin unterstützt, ihren Gästen das perfekte Gästelerlebnis zu bieten. Die Cloud-basierten Tools automatisieren die Vermarktung und Verwaltung von Menüs, Reservierungen und Gästeprofilen, damit sich die Lunchgate Kunden zu 100 % auf ihre Gäste fokussieren können. Als Marktführer zählt Lunchgate einige der grössten Gastronomiegruppen der Schweiz, zahlreiche Hotels sowie viele spannende Einzelbetriebe zu ihren Kunden.

* No-Show-Report Deutschschweiz:

Während der Covid-19-Pandemie haben sich über 10'000 Restaurants beim kostenlosen, QR-Code-basierten Gäste-Erfassungstool von Lunchgate registriert. Im Jahr 2022 hat das Unternehmen Reservationen für rund 10 Millionen Gäste im System verbucht (inkl. Stornierungen und No-Shows). Der überwiegende Teil dieser Reservationen wurde für Restaurants in der Deutschschweiz getätigt. Während diverse Restaurants in der Romandie Lunchgate ebenfalls nutzen, ist die Datengrundlage zu dünn, um Rückschlüsse für die Romandie zu erlauben. Mehr Informationen zu Lunchgate und forAtable PAY unter lunchgate.info.

Pressekontakt:

Ferris Bühler Communications GmbH
Stadtturmstrasse 8
CH-5400 Baden

Tel. +41 56 209 15 15
Direkt: +41 56 544 63 84
lea @ ferrisbuehler.com

Kategorie

Auto & Verkehr & Tourismus

Source URL: *<https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/lunchgate-unterstuetzt-schweizer-gastronomen-beim-kampf-no-shows>*