

Karte schlägt Kasse

In Lebensmitteleinzelhandel und Großmärkten haben SB-Kassen längst Fuß gefasst, doch wie sieht es in der Betriebsgastronomie aus? (Von Stefanie Hattel)



Fotos: Nollmann

Im Kasino eines norddeutschen Pharma-Unternehmens hat der Kartenleser die Kassenzone ersetzt. Gezahlt wird via Mitarbeiterkarte, die gleichzeitig Zeiterfassung und Zugangskontrolle ist. Den Bezahlvorgang erledigt der Gast selbst: Am Kartenaufwerfer lädt er sein Guthaben auf, am Counter bucht er den Preis für sein Gericht wieder ab. Anschließend geht er zum Platz. Lange Wartezeiten an der Kasse entfallen.

„Rund 460 Beschäftigte tätigen auf diese Weise rund 620 Kassenkontakte am Tag“, bilanziert Fachplaner Hans-Peter Nollmann. „Mit Karte gibt der Gast erfahrungsgemäß mehr aus als in Barzahlung.“ Nollmann ist Inhaber des Planungs- und Beratungsbüros, das die Betriebsgastronomie des Unternehmens seit vielen Jahren betreut und auch die Umstellung zum kassenlosen Kasino begleitet hat: die SN-Restaurations-Beratung für die Gemeinschaftsgastronomie in Bielefeld.

Die Vorteile liegen auf der Hand: Neben der Zeitersparnis für Tischgast und Servicemitarbeiter verringert sich der Personalaufwand für den Betreiber. Die Kassensysteme, die bisher in Stoßzeiten in der Kassenzone gebunden waren, werden für andere, effektivere Servicetätigkeiten frei. Auch zu Zeiten der Zwischenverpflegung muss nicht mehr eigens Personal eingesetzt werden. Fläche wird ebenfalls frei: Wo bisher die Kassenzone angesiedelt war, entsteht Raum für eine weitere, optisch im Free-Flow weit ansprechendere Getränke- oder Snackstation. EC- oder Kreditkartenzahlung gibt es nicht. „Das Unternehmen und der Betreiber wollten einen geschlossenen Geldkreislauf“, er-

Betreiber ein Finanzüberschuss, der sich positiv auf die Buchhaltung niederschlägt. Auch Münzgeld fällt im bargeldlosen Kasino nicht mehr an. Der Gast zahlt sein Guthaben in 5-, 10-, 20- oder 50-Euro-Scheinen ein. Münzen kommen gar nicht

und zahlt. Mit dem Bon tritt er dann an den Counter, wo er das entsprechende Menü nur noch entgegennehmen muss. „Selbstbedienungssysteme wie diese sind Kundenservice und Management-Tool in einem“, erklärt Heemeier. Dabei werde

SB-Terminals selbst verbuchen und zahlen. Kerstin Dalchau-Mettner, Selgros-Einrichtungsleiterin und Vertriebsleiterin Food, spricht von einem „hybriden Ansatz“: SB-Terminals ergänzen die herkömmliche Kassenzone mit Personal.

hängig. „Wichtig war, den Kunden und Mitarbeitern zu vermitteln, dass es dadurch nicht zu Einsparungen im Personalbereich kommt, sondern zu einer effizienteren Abwicklung“, erklärt Dalchau-Mettner.



erst in Umlauf, was die Kosten weiter reduziert. Seit nämlich Banken Münzgeld kaum noch entgegennehmen, muss die Entsorgung kostenintensiv von Dienstleistern erledigt werden. Scheine hingegen sortiert und zählt das Bargeldterminal, das auch alle Umsatzvorgänge via Telemetrie an die Buchhaltung übermittelt. Scheine wiederum können problemlos am Bankautomaten eingezahlt werden.

Kiosksysteme

Kiosksysteme, so nennt Ingo Heemeier, Produktentwickler der Softwarefirma Hv-

die Selbstbedienung als zusätzlicher Service empfunden, da die schnelleren Abläufe als bequemer wahrgenommen würden. Wichtigste Innovation für Betriebsrestaurants: „Die Zentralisierung des Bargelds“, sagt Heemeier. „Der Betreiber sieht immer genau, wie viel Geld im Umlauf ist und wo es sich befindet.“ Wo das Bedienungspersonal keinen direkten Zugriff mehr auf das Bargeld habe, reduzierten sich auch die Fehler. Das mache den Betriebsablauf schneller, sicherer und kontrollierbarer.

Kundenströme kanalisieren



„Wir wollten die unterschiedlichen Kundenströme im C+C-Geschäft besser kanalisieren“, erklärt sie. Kunden mit kleinem Warenkorb und überschaubaren Artikelzahlen könnten an SB-Terminals die Abläufe für sich beschleunigen. Gleichzeitig verkürze sich so auch die Wartezeit an den Bedienungskassen. Dies habe den Vorteil, dass mehr Zeit für die Beratung von Profi- und Großkunden bleibe. Ein weiterer Grund für die Einführung sei gewesen, dass man mit der Installation moderner Kassensysteme offen für neue Technologien sein wollte. Deutschlandweit hat das Unternehmen derzeit 74 SB- und 54 Bezahlau-

Hohe Selbstverantwortung

Auch in der Betriebsgastronomie gibt es Betriebe, die mit Fast Lane und SB-Terminals in der Kassenzone arbeiten. Allerdings sei der Einsatz stark von der Unternehmenskultur und Klientel abhängig, sagt Burghard Genter, Prokurist beim Software-Hersteller Contidata, da die Selbstverbuchung eine hohe Selbstverantwortung des Mitarbeiters voraussetze.

Bankhäuser und Versicherungen würden sich dieser Methode eher bedienen als Produktionsbetriebe. Auf breiter Fläche

klärt Nollmann. Das hat auch positive Auswirkungen auf den Cashflow. Meistens zahlen die Mitarbeiter mehr Guthaben auf die Karte ein, als sie mit einem Besuch in Kasino geltend machen. So bleibt dem

persoft, diese integrierten Zahlssysteme. In der High-End-Variante bekommt der Gast am Infoscreen des Aufwerters das aktuelle Menü-Angebot in Text und Bild vorgestellt, wählt sein Wunsch-Menü, boniert

Begonnen hat der Trend zur Selbstverbuchung mit dem Einzug der SB-Terminals, auch Self-Checkout-Systeme genannt, die man aus Hotels, Bibliotheken und dem Einzelhandel kennt. Vorreiter in der Gastronomie waren die Cash-and-Carry-Märkte der Großhändler. Bei Selgros Cash & Carry gibt es diese Variante zu den herkömmlichen Bedienkassen bereits seit 2006. An der sogenannten Fast Lane der Kassenzone können Kunden ihre Ware an

tomaten im Einsatz. In einigen dieser Märkte würden inzwischen mehr als 60 % des Umsatzes in Selbstbedienung abgewickelt. Allerdings sei die Nutzungsrate von der Kundenstruktur des Marktes ab-

gehe der Trend deshalb eher in Richtung Counter mit integrierter Kassenfunktion – sei es via Karte und Lesegerät oder mit herkömmlicher Kasse und reduziertem Funktionsumfang.



**EVIS AG -
bargeldlos gut!**

EVIS AG, Bruno Lickel,
www.evis.ch, info@evis.ch
DE: +49 (0)1577 254 81 11,
CH: +41 (0)44 908 11 11

