

Familien in der Gastronomie

Das Beste für die Gäste von morgen

Waren Restaurantbesuche für Familien in der Vergangenheit eher die Ausnahme, ist das Bedürfnis in den letzten Jahren immer stärker gestiegen. Das Kundensegment ist zwar nicht ganz einfach in den regulären Betrieb einzubinden, dafür aber gleich in mehrfacher Hinsicht lukrativ. DURST erklärt warum – und wie Sie das Potenzial am besten anzapfen können.

Sie kommen per Definition in Gruppen, sie konsumieren freizügig und sie sind, sofern es ihnen gefällt, ausserordentlich treu. Keine Frage, die Familien müssten eigentlich zu den beliebtesten Zielgruppen im Gastgewerbe zählen. Doch sie richtig abzuholen, ist nicht ganz einfach. «Es ist wichtig zu wissen, wie Kinder funktionieren», sagt Kathrine Berger. «Sie haben Bedürfnisse, die denjenigen der Erwachsenen entgegenlaufen: Während Letztere genüsslich und in Ruhe essen möchten, wollen die Kinder schnell fertig sein und sich danach beschäftigen. Da sind Konflikte natürlich programmiert.»

Die Psychologin weiss genau, wovon sie spricht. Seit bald 20 Jahren beschäftigt sie sich mit der Familienfreundlichkeit in der Gastronomie. Kathrine Berger unterhält eine Website (www.food4family.ch), auf der sie Eltern Lokale empfiehlt, Gastronomen Tipps gibt und Restaurants auf Anfrage sogar zertifiziert. Und sie ist eine Verfechterin der klaren Ansage: «In der Schweiz wollen wir nicht unangenehm auffallen. Deshalb ist es für Eltern wichtig zu wissen,



«Es ist wichtig zu wissen, wie Kinder funktionieren.»

Psychologin Kathrine Berger

was ein Betrieb bezüglich Familienfreundlichkeit zu bieten hat. Das gibt ihnen bereits einmal das Gefühl, willkommen zu sein.»

Natürlich ist es nicht so, dass sich jedes Restaurant familienfreundlich positionieren muss. Für einen Betrieb im Fine-Dine-Bereich zum Beispiel, der sein Angebot gezielt auf Erwach-

sene ausrichtet, macht es wirtschaftlich wenig Sinn, Kinderangebote bereitzustellen. Auch gibt es da und dort Einschränkungen, etwa bei der Infrastruktur oder beim Platz. Dennoch ist es für die breite Masse ratsam, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen und allenfalls auch zu investieren (siehe Tipps unten). So gibt Kathrine Berger zu bedenken, dass sich in den letzten Jahren ein gesellschaftlicher Wandel vollzogen hat: «Früher ging man mit Kindern selten auswärts essen, weil das teuer und mühsam erschien. Heute, da die Menschen tendenziell später Eltern werden und mit beiden Beinen im Leben stehen, möchten sie auf den Restaurantbesuch aber auch mit Kindern nicht mehr verzichten.»

Familien sind Kundschaft mit Potenzial

Abgesehen davon, dass hier jede Menge Potenzial vorhanden ist, gibt es gemäss Kathrine Berger noch weitere, ganz konkrete Vorteile, die Familien als Kunden mit sich bringen:

- Familien essen früher und weniger lang. Das hilft, die Kapazitäten besser auszulasten.

Zehn Tipps für den grossen Erfolg

So wird Gastronomie für Familien kinderleicht

1 Klar kommunizieren
Familien sind willkommen? Dann deklarieren Sie das auch – zum Beispiel auf Ihrer Website. Eltern wollen sicher sein, dass sie kein schlechtes Gewissen haben müssen. Und wenn Sie schon dabei sind, schadet es auch nicht, auf allfällige Kindermenüs, Kindersitze oder Wickeltische hinzuweisen.

2 Kindgerecht einrichten
Als Basis braucht es gar nicht einmal so viel Aufwand: Allein mit Kindersitz, Wickeltisch und Platz für den Kinderwagen ist schon einiges getan. Wichtig ist dabei auch, dass die Einrichtung für Kinder bequem und gut zugänglich ist.

3 Im Service flexibel sein
Neben einer freundlichen und auch auf die Kinder eingehenden Begrüssung ist es von Vorteil, wenn man Familien in geeignete Bereiche mit genügend Platz setzen kann. Ausserdem sollten Sie bereit sein, auf Anfrage auch vereinfachte Gerichte, wie etwa eine Pizza nur mit Teigboden, zu servieren.

4 Auch Gesundes anbieten
Kinder wollen natürlich die Klassiker wie Spaghetti, Pizza oder Chicken Nuggets. Ob die Eltern das ebenfalls wollen, ist eine andere Frage. Es macht deshalb Sinn, auch gesündere, vielleicht sogar vegane Menüalternativen anzubieten. Auch sollte es

möglich sein, dass Kinder kleinere Portionen von der regulären Karte bestellen können.

5 Beschäftigung ermöglichen
Glückliche Kinder wollen beschäftigt sein. Eine einfache Möglichkeit wäre eine Kindermenükarte mit Mal- oder Rätselvorlagen. Sehr praktisch sind aber auch sogenannte Activity-Bags, die man vorgefertigt einkaufen kann. Diese Taschen enthalten gezielt nach Alterssegmenten und Geschlechtern zusammengestellte Gadgets.

6 Kinder miteinbeziehen
Geben Sie den Kindern das Gefühl, ein vollwertiger Teil des Gastronomie-

Alles über Familien und Kinder in der Gastronomie auf den Seiten 10 bis 15



Ist das Kind glücklich, sind es auch die Eltern – davon können Gastronomiebetriebe profitieren.

- Kinder tragen erheblich zum Entscheid bei, wo eine Familie essen geht. Zudem schätzen es Eltern, wenn ein Restaurant den Bedürfnissen ihrer Kinder gerecht wird. Diese Faktoren erhöhen die Chance, dass die Familie künftig zur Stammkundschaft gehören wird.
- Wenn Kinder in einem Restaurant über längere Zeit gute Erfahrungen machen, können sie eine langfristige Bindung entwickeln. Das steigert die Wahrscheinlichkeit, dass sie dem Gastronomiebetrieb später auch als Erwachsene als Kunden erhalten bleiben.
- Familien sind ein lukratives Kundensegment, weil die Gesamtrechnung schon der grösseren Anzahl Personen wegen hoch ausfallen kann. Ausserdem buchen Familien auch Säle für Feiern wie Geburtstage, Taufen und Konfirmationen. Das bringt kräftig Umsatz.

erlebnisses zu sein. Empfehlenswert wäre hierfür zum Beispiel eine speziell designte Kinderkarte, auf der die kleinen Gäste ihre Bestellung mittels Ankreuzen selbst aufgeben können. Auch kleine Give-aways oder Geschenke kommen gut an, ebenso spezielle Erlebnisse, wie etwa ein Küchenbesuch.

7

Spezielles zulassen

Wenn Sie für sich Familien als Zielgruppe deklarieren, zapfen Sie Umsatzquellen an. Machen Sie also den Kindergeburtstag oder das Familientreffen möglich. An diesen Anlässen wird länger verweilt und mehr konsumiert. Überdies erhöhen solche Anlässe die Kapazitätsauslastung und die Chance auf Wiederholung.

8

Spielbereiche einrichten

Sofern der Platz vorhanden ist, kann man durchaus auch ein Regal mit



Spielsachen oder eine Spielecke mit Wandspielen einrichten. Wichtig ist, dass der Bereich gut überschaubar und das Material und das Spielzeug robust, pflegeleicht und sicher sind. Will man sogar noch weitergehen, wäre auch ein eigenes Spielzimmer möglich. In einem solchen Fall sollten aber auch die Eltern für die Aufsicht eingebunden werden, damit das Personal nicht zu stark absorbiert wird.

9

Konflikten vorbeugen

Machen Sie sich über die Raumaufteilung in Ihrem Lokal Gedanken und schaffen sie ruhigere Tischangebote für empfindlichere Gäste. Interne Richtlinien für den Umgang mit Familien können als Orientierungshilfe für das Personal dienen, das diese wiederum freundlich, aber bestimmt durchsetzen kann. Vieles lässt sich mit Kulanz und etwas Fingerspitzengefühl lösen.

10

Sich inspirieren lassen

Viele Gastronomieketten setzen seit vielen Jahren erfolgreich auf familien- und kinderfreundliche Konzepte. Davon darf man sich auch durchaus inspirieren lassen – insbesondere auch, was das Marketing betrifft. Wie wäre es zum Beispiel mit einem Gutschein oder einem kleinen Geschenk zum Geburtstag? Weil dies die Eltern ebenso freut wie die Kinder, ist der Effekt umso grösser.