



UNTERNEHMEN

Unabhängig davon wo man herkommt oder welche Sprache man spricht: Jeder versteht doch gutes Essen. Diesen Ansatz hat die Widmann Gastronomie für sich verinnerlicht und trägt mit ihren acht Restaurants fortlaufend zur kulinarischen Bandbreite Dresdens bei. Ob italienisch, südafrikanisch oder argentinisch: Die Widmann Gastronomie hat (buchstäblich) für jeden Geschmack etwas im Angebot. Sie bereichert schon seit 1989 die Essenskultur Deutschlands mit traditionellen Gerichten aus aller Welt.

HERAUSFORDERUNG

Für ihre acht Restaurants brauchte die Widmann Gastronomie eine Lösung, um die Dienstleistungsqualität an allen Standorten stets im Blick zu behalten.

Zudem war es dem Unternehmen wichtig, seinen Mitarbeitern einen Zugang zum Kundenfeedback einzurichten, damit sich die einzelnen Mitarbeiter sich selbst einen Überblick über ihre Leistung verschaffen konnten. In der Widmann Gastronomie ist schließlich auch die Mitarbeiterzufriedenheit ein wichtiges Thema: Ein weiterer Grund, weshalb die Restaurant-Teams von Anfang an mit in das Feedback-Vorhaben eingebunden werden sollten.



**Widmann
Gastronomie**

Auf einen Blick



Industrie:
Gastronomie



Headquarter:
Dresden



Website:
www.widmann-gastronomie.de

Highlights

- ✓ internationale Gourmetküche der besonderen Art
- ✓ italienische, spanische und südafrikanische Küche, sowie Steaks, Filets & Burger
- ✓ kulinarischer Hochgenuss

www.fdb.ac/gast



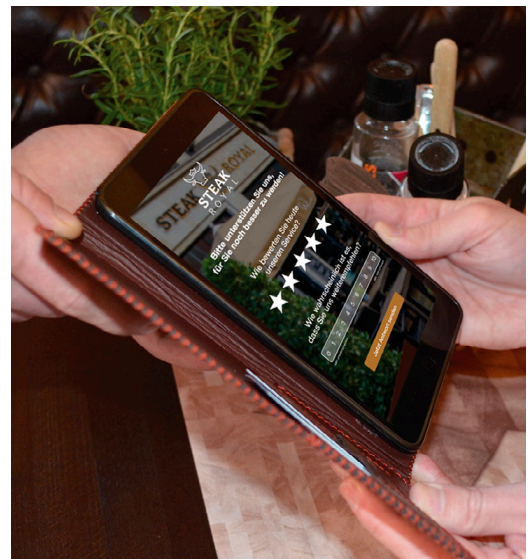
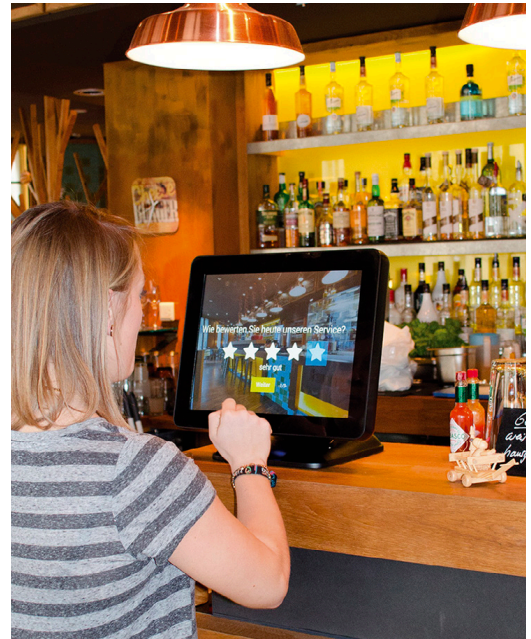
LÖSUNG

Gleich zu Beginn lieferte die Feedback-Lösung reichlich Daten für die Kundenzufriedenheitsanalyse. Das Kundenfeedback für die Restaurants wird derzeit mittels kleiner Kärtchen mit Shortlink und QR-Code erhoben. Die Kärtchen, welche im Stil der jeweiligen Restaurants gestaltet sind, werden direkt an den Kunden übergeben und liegen auf allen Tischen bereit. Zudem werden Tablets und ein Tresenterminal eingesetzt, um noch mehr Kundenfeedback zu sammeln.

Als weitere Unterstützung diente ein speziell für die Widmann Gastronomie entwickelter Leitfaden, der den Mitarbeitern an die Hand gegeben wurde. So kann gewährleistet werden, dass sowohl die Geschäftsführung als auch die Küchenmitarbeiter und Servicekräfte an einem Strang ziehen.

ERGEBNIS

Dank der positiven Response der Restaurantgäste sammelt die Widmann Gastronomie kontinuierlich hochwertiges Kundenfeedback, welches mit viel Lob verbunden ist. Das konstruktive und durchaus positive Feedback kommt bei jeder Teambesprechung zur Sprache und steigert zeitgleich die Mitarbeitermotivation. Die Widmann Gastronomie hat den Stellenwert von Feedbackstr für sich erkannt und das System gleich in einem weiteren, neu eröffneten Restaurant eingesetzt. Die Widmann Gastronomie nimmt bereits Maßnahmen vor, die konkret auf das erhaltene Kundenfeedback zurückzuführen sind. Somit zeigt der Gastronom seinen Gästen, dass deren Meinungen zählen – und steigert entsprechend gezielt die Kundenzufriedenheit!



„Wir sind super zufrieden mit unserem Terminal!
Besten Dank.“

Widmann Gastronomie



**ÜBERGREIFENDER EINSATZ
IN 8 RESTAURANTS**



**DURCHFÜHRUNG EINER
MITARBEITERSCHULUNG**



**KONTINUIERLICHE ERHEBUNG
VON KUNDENFEEDBACK**