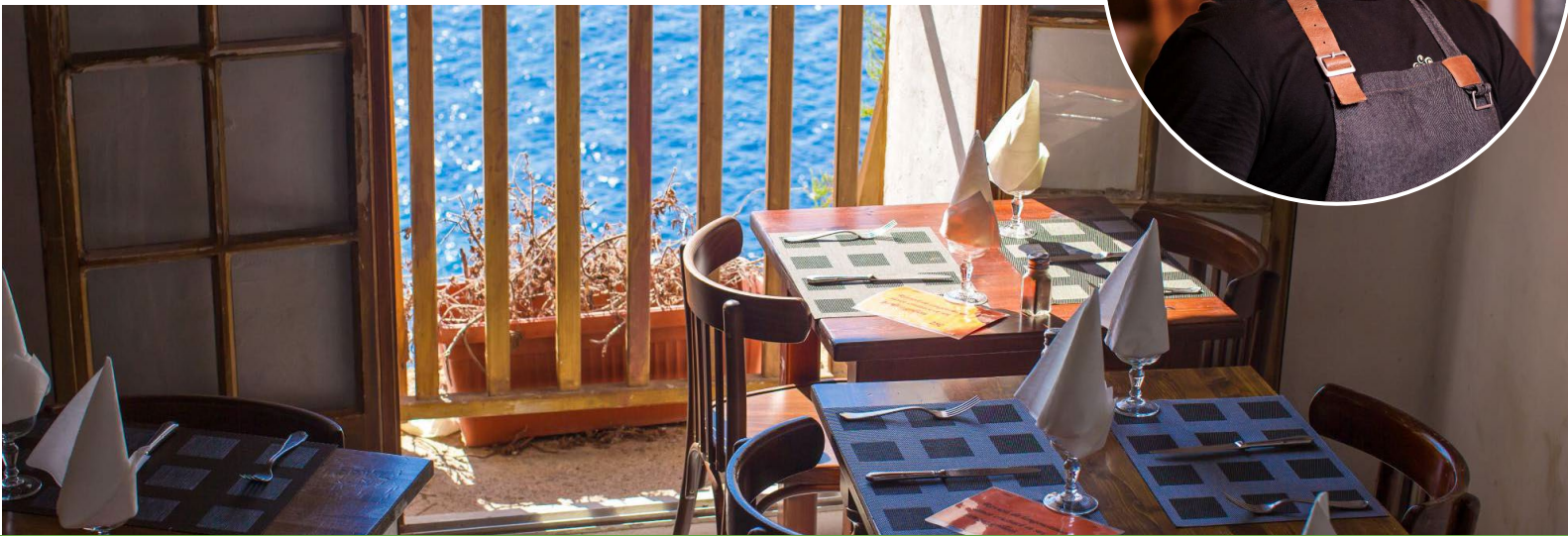




Porto Mare Taverna

Lernaufgabe: Die richtigen digitalen Tools wählen – Porto Mare Taverna

Fallüberblick

Lernaufgabe zum Modul **Digitale Tools für Hospitality-KMU**.

Ausgangslage

Die Porto Mare Taverna ist ein familiengeführtes Fischrestaurant an der kroatischen Küste mit 72 Plätzen innen und auf der Terrasse. Das Geschäft ist stark saisonal: An Sommerabenden bilden sich lange Warteschlangen, Reservierungen verfallen und die Küche steht unter Druck. In der Nebensaison sinkt die Auslastung.

Reservierungen kommen per Telefon, Messenger-Apps, soziale Medien und Laufkundschaft – ein integriertes System fehlt. Manche Tische bleiben für Gäste reserviert, die nie erscheinen, während andere wegen langer Wartezeiten gehen. Zudem schaltet das Team Terrassenlicht, Kühlung und Küchenstationen ein, bevor die Nachfrage absehbar ist.

Vorliegende Informationen

Inhaber und Serviceleitung haben Folgendes zusammengetragen:

- Rund 18 % der Reservierungen endeten zuletzt in No-Shows oder Verspätungen.
- Die Tischbelegungsdauer schwankt stark nach Uhrzeit, wird aber nicht erfasst.
- Das Team verbringt viel Zeit damit, Nachrichten auf verschiedenen Plattformen zu prüfen.
- Die Energiekosten sind hoch, wenn Terrasse und Innenbereich voll vorbereitet werden – auch bei mäßiger Auslastung.
- Ältere Stammgäste rufen weiterhin lieber an, statt online zu buchen.
- Das Team ist digitalen Tools gegenüber offen, sorgt sich aber um Kosten, Komplexität und den Verlust der persönlichen Note.

Ziele des Betriebs Die Porto Mare Taverna möchte:

1. Reservierungen vereinfachen und No-Shows reduzieren,
2. Tischplanung und Küchenabstimmung verbessern,
3. unnötigen Energieverbrauch durch zu frühe Vorbereitung senken,
4. das Buchen für digitale wie nicht-digitale Gäste einfach halten,
5. Tools einführen, die für ein kleines Restaurant bezahlbar und realistisch sind.

Lernaufgabe Ihre Rolle

Sie beraten die Porto Mare Taverna digital und helfen bei Auswahl und Einführung praktischer Tools für Reservierung und Betrieb.

Aufgabe

Erstellen Sie einen kurzen Vorschlag, der die folgenden Fragen beantwortet:

1. Welche betrieblichen Probleme sollten zuerst digital gelöst werden? Warum?
2. Welche 2–3 günstigen digitalen Lösungen empfehlen Sie für Reservierung oder Planung?
3. Wie kann das Restaurant den Ablauf für Gäste offen halten, die weiterhin lieber telefonisch buchen?
4. Welche Daten sollte das Team erfassen, sobald ein neues Tool im Einsatz ist?
5. Welche monatliche Kennzahl empfehlen Sie für die folgenden Bereiche?
 - Reservierungsleistung
 - Betriebliche Effizienz
 - Energiebewusste Serviceplanung

