

# Inhaltsverzeichnis

- 02 Grußworte
- 08 Weiterbildungskonzept
- **12** Projekterfolg in Zahlen
- 18 Das sagen die Betriebe
- 27 Karte
- 28 Kontakt



# Grußwort Hessisches Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

Liebe Leserinnen und Leser,

Restaurants, Kneipen und Bars sind Orte der Begegnung und des geselligen Zusammentreffens. Gerade im ländlichen Raum schaffen sie Treffpunkte und tragen zur Lebensqualität bei. Auch für den Tourismus sind sie wichtig, denn mit oftmals regionaler Küche machen sie Urlaub auf dem Land attraktiv. Entscheidend für den Fortbestand der Gaststätten ist, dass sie sich den Anforderungen des digitalen Zeitalters anpassen. Damit sich die Gäste schon im Vorfeld über die Gaststätte, ihr Ambiente und auch die Speisekarte informieren können, ist ein Online-Auftritt mittlerweile unverzichtbar. Und auch Hotels sind erfolgreicher, wenn die Buchung direkt über eine eigene Website erfolgen kann. Das stärkt die Region, den Tourismus und damit auch die Wertschöpfung vor Ort.

Um die Gastronomiebetriebe bei der Digitalisierung zu unterstützen, haben wir 2021 gemeinsam mit der Hessen Agentur und dem DEHOGA Hessen das Beratungsangebot "GastroDigital Hessen" aufgelegt. Mit der vorliegenden Broschüre blicken wir jetzt auf zwei konstruktive, erfolgreiche Jahre zurück. Über 1.200 durchgeführte Beratungseinsätze vor Ort durch die Gastro Piraten und fast 300 Betriebe, die sich auf unserem Lernportal angemeldet haben. Die teilnehmenden Betriebe konnten nach ihrer Einschätzung in allen Bereichen die Kompetenzen deutlich ausbauen. Dies werten wir als großen Erfolg vor allem für die Gastrobetriebe, aber auch für unsere Digitalisierungsstrategie. Gleichzeitig war es für uns Anreiz, das Lernportal um die wichtigen Themen Nachhaltigkeit und Energiesparen zu erweitern.

Neben den Online-Schulungen bot das Programm auch individuelle Vor-Ort-Beratungen. In den persönlichen Gesprächen wurden gemeinsam mit den Teilnehmenden bedarfsgerechte Lösungen erarbeitet. Das gilt auch für interne betriebliche Prozesse, wie Warenwirtschaftssysteme, elektronische Bonsysteme oder digitale Personalplanung. Denn damit können die Gastbetriebe die Arbeit effizienter und auch kostengünstiger gestalten.

Ich hoffe, dass die Online-Schulungsangebote unseres Programmes "GastroDigital Hessen" für viele weitere Betriebe eine gute Begleitung durch die notwendige Digitalisierung wird und freue mich über viele weitere Teilnehmende!

Prista lint

#### **PRISKA HINZ**

Staatsministerin für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz des Landes Hessen



# Grußwort HA Hessen Agentur GmbH Hessen Tourismus

Hessisch. Kulinarisch. Digital.

Als Wirtschaftsförderungsgesellschaft des Landes Hessen stehen wir Gastronominnen und Gastronomen beratend und unterstützend zur Seite. So wurde mit der Digitalisierungsberatung eine Weiterbildungsinitiative erfolgreich umgesetzt, um hessische Betriebe zukunftsfähig aufzustellen. Gerade in der schweren Phase der Pandemie haben wir Betriebe bei der Erlangung und Vertiefung digitaler Kompetenzen motivieren und unterstützen können: Ziel war und ist es, mittels Digitalisierung die Arbeit effizienter zu gestalten.

Dabei haben wir Piraterie mal anders gedacht: Segel setzen und los! Das Beraterteam um die Gastro Piraten war im Auftrag der Hessen Agentur im vergangenen Jahr unterwegs durch Hessen und hat in kostenlosen Vor-Ort-Beratungen erfolgreich die digitalen Potenziale der Gastrobetriebe identifiziert und Lösungswege aufgezeigt. Parallel zu den persönlichen Terminen konnten sich die Teilnehmenden auf der E-Learning-Plattform im Selbststudium viel Fachwissen aneignen. Die fünf Themenbereiche Digitale Kundenkommunikation, Digitaler Vertrieb, Buchen & Bezahlen, Digitale Personalplanung & Workflow, Digitale Bestellaufnahme und Digitale Warenwirtschaft sind in über 130 Videos aufgearbeitet und für alle angemeldeten Betriebe jederzeit abrufbar. Mit ergänzenden Inhalten zur Nachhaltigkeit bieten wir eine Hilfestellung zu aktuellen Branchenherausforderungen.

Ein besonderer Dank gilt an dieser Stelle dem Ministerium für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz des Landes Hessen und allen Projektpartnerinnen und Projektpartnern, die einen maßgeblichen Teil zum Erfolg eines typisch hessischen Projektes beigetragen haben.

F. Julus f

**FOLKE MÜHLHÖLZER** 

Vorsitzender der Geschäftsführung HA Hessen Agentur GmbH H. lary

#### **HERBERT LANG**

Leiter Hessen Tourismus HA Hessen Agentur GmbH



# Gemeinsames Grußwort von DEHOGA Hessen und HIHK zum Abschlussbericht des Förderprogramms GastroDigital

Die Digitalisierung nimmt in der Gastronomie eine immer größere Rolle ein. Mit Beginn der Corona-Pandemie im März 2020 hat sich der Digitalisierungsstand in der Gastronomie deutlich weiterentwickelt. Abstands- und Hygieneregeln, bundesweit geltende Lockdowns, der Personalmangel und nicht zuletzt sich verändernde Gästeerwartungen haben dazu geführt, dass Gastronomen und Hoteliers ihre Geschäftsmodelle im Eiltempo anpassen mussten. Ein gutes Kundenerlebnis beginnt heute schon bei den Suchergebnissen. Von der Personal- und Warenwirtschaft über das Reservierungs- und Gästemanagement bis hin zum Marketing lassen sich durch gezielte digitale Maßnahmen sowohl bestehende unternehmerische Prozesse optimieren als auch neue Geschäftsmodelle erschließen.

Der DEHOGA Hessen und die Industrie- und Handelskammern konnten durch eine breite Kommunikation in die Betriebe der hessischen Gastronomie das Programm der Digitalisierungsberatung unterstützen. Eine große Herausforderung für die Branche als Ganzes wird in den kommenden Jahren sein, Modernisierung und Digitalisierung von Abläufen voranzubringen. Das Fehlen von Fachkräften führt schon heute in vielen Betrieben dazu, dass das Potential eines Betriebes nicht optimal ausgeschöpft werden kann und teilweise Öffnungszeiten drastisch reduziert werden. Gastgewerbliche Unternehmen müssen zwingend die Automatisierung von immer wiederkehrenden Prozessen beschleunigen. Wettbewerbsvorteile werden sich zukünftig immer stärker über die Effizienz interner Prozesse definieren. Die Möglichkeiten der Digitalisierung sind vielfältig – von der Online-Reservierung, einer Eventoder Catering-Anfrage, bis hin zum zweiten Standbein in Form eines Online-Lieferservices oder auch der digitalen Verwaltung mit Buchhaltung in der Cloud. Unverzichtbar sind aber digitale Angebote, die Kunden als selbstverständlich voraussetzen, wie etwa einen Online-Auftritt mit visuell präsentierter Speisekarte, Hinweisen zu Öffnungszeiten oder einem übersichtlichen Reservierungstool.

Wichtig wird es aus unserer Sicht sein, auch in Zukunft den Betrieben eine niederschwellige Unterstützungsmöglichkeit im Bereich der Digitalisierung anbieten zu können, um die Wettbewerbsfähigkeit gerade der kleinteiligen Gastronomie zu sichern. Politische Maßnahmen wie die Bewilligung von Zuschüssen und Darlehen für entsprechende Projekte haben dazu beigetragen, dass das Gastgewerbe dringliche Digitalprojekte anstoßen konnte.

Die gute Einbeziehung der Wirtschaft seitens des Ministeriums bei der Ausgestaltung, Bewerbung und der kritischen Begleitung von GastroDigital trug mit dazu bei, dass dieses Programm zielgerichtet bei den Betrieben Anklang fand. Es gilt im Namen der hessischen Gastronomie hierfür Danke zu sagen.

**FRANK ALETTER** 

Geschäftsführer Hessischer Industrie- und Handelskammertag

Frank Mitte

**OLIVER KASTIES**Geschäftsführer

DEHOGA Hessen



Bei der Digitalisierung zu unterstützen, Effizienz zu steigern, um mehr Zeit für den Gast zu gewinnen – darum geht es beim Lernkonzept. Um die Herausforderungen zu bestimmen und ein sinnvolles Konzept zu entwerfen, wurden durch eine Befragung Anfang 2021 die individuellen Bedürfnisse der hessischen Betriebe und ihr Digitalisierungsstand ermittelt.

Der konkrete Bedarf der Betriebe unterschiedlicher Größe und der bereits vorhandene Digitalisierungsgrad flossen ebenso in die Entwicklung des Beratungsansatzes ein wie die konkreten Bedürfnisse der Betriebe. So zeigte sich ein steigender Nachholbedarf, vor allem in den Bereichen Know-How und Kundenkontakt. Auch die digitale Organisation des Workflows sowie der Umgang mit Social Media stellen hessische Betriebe vor große Herausforderungen.

Die Mystery Checks, Testverfahren mit verdeckt handelnden Testkunden, ergaben, dass die Qualität der Außendarstellung der Betriebe sehr unterschiedlich ausfällt. Außerdem beweisen die Gastronomen unterschiedliche Stärken, gastronomische Betriebe mit angeschlossener Beherbergung setzten mehr auf ihre Website, Restaurants eher auf ihren Social-Media-Auftritt.

Die Online-Befragung und ebenfalls durchgeführte Mystery Checks der Betriebe bestimmten die wichtigsten Themenfelder: Digitale Kundenkommunikation, Digitaler Vertrieb, Buchen & Bezahlen, Digitale Personalplanung & Workflow, Digitale Bestellaufnahme sowie Digitale Warenwirtschaft.

Durch die große Diversität der Betriebe in Bezug

auf Größe und Know-How stellte sich die Notwendigkeit einer individuell abgestimmten Beratung klar heraus. Je nach Betriebsgröße waren die Beteiligten mit unterschiedlichen Schwierigkeitsgraden in der Beratung konfrontiert. Wichtiges Element für das Lernkonzept war zudem die Grundlagenvermittlung, welche die einzelbetrieblichen Detailberatungen begleiten sollte.

Basierend auf den Ergebnissen der Marktforschung wurde ein innovatives, hybrides Beratungskonzept, bestehend aus persönlichen Betriebsberatungen Vor-Ort in Kombination mit themenspezifischen E-Learning-Modulen erarbeitet und vorgestellt. Diese Konzeptentwicklung wurde begleitet und verabschiedet durch ein eigens für dieses Projekt ins Leben gerufene Begleitgremium. In Zusammenarbeit mit den touristischen Akteuren und Partnern in Hessen ging es im Anschluss in die Umsetzung.

#### Sommerakademie "Digitales Fingerfood"

Zunächst wurde das verabschiedete Beratungskonzept in einem EU-weiten Vergabeprozess öffentlich ausgeschrieben, um bestmögliche Dienstleister und Partner für die Umsetzung der einzelnen, eng miteinander verzahnten Projektbausteine zu gewinnen. Um die Zeit bis zum Beginn der Beratungen bestmöglich zu nutzen, wurde als Projektauftakt die Sommer-Seminarreihe "Digitales Fingerfood" entwickelt und umgesetzt.

In einstündigen Webinaren wurden grundlegende Aspekte des Marketings, von Content Creation und digitalem Vertrieb beleuchtet.



Online-Seminare stellten Fokusthemen und branchenrelevantes Wissen aus der Strategie für den Tourismus im ländlichen Raum in Hessen vor.

Die Seminarreihe wurde mit 178 Anmeldungen aus gut 80 Betrieben in Hessen in der Zeit von Juni bis September 2021 erfolgreich umgesetzt.

## Start der persönlichen Beratungen im Frühjahr 2022

Zum Jahresende 2021 wurde mit dem Aufbau der Lernplattform GastroDigital Hessen begonnen. Das Beratungsangebot wurde über eine Vielzahl von Kanälen kommuniziert. Zur Bewerbung entstanden ein Video, ein Angebotsflyer, Artikel in regionalen Tageszeitungen und im Leitmedium ahgz (Allgemeine Hotel- und Gastronomie-Zeitung). Hervorzuheben ist die Bewerbung durch den DEHOGA, der Großhandelsmarkt Metro und durch die Berater vor Ort, die mit einem kreativ gestalteten Bierdeckel noch nicht registrierte Betriebe proaktiv aufsuchten. Im Ergebnis hatten sich 280 Betriebe angemeldet.

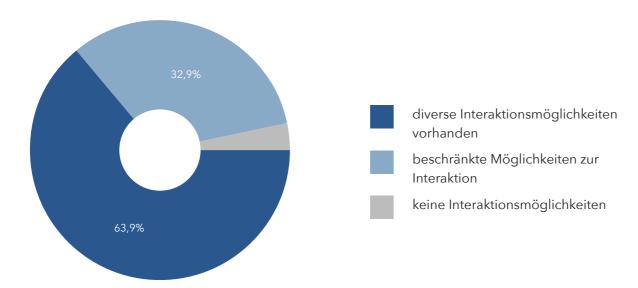
Von März bis November 2022 haben im Anschluss 1.200 Beratungen vor Ort stattgefunden und die Lernplattform GastroDigital Hessen wurde etwa 3.000 Mal von Gastronominnen und Gastronomen aus Hessen besucht. Ein monatlicher Newsletter mit Praxisbeispielen und Berichten aus den teilnehmenden Betrieben hat diesen Prozess kontinuierlich begleitet.

## Nachhaltigkeit in der Gastronomie als wichtige Ergänzung

Um die Betriebe noch besser zu unterstützen, wurden Ende 2022 zu den bestehenden E-Learning-Kursen noch 45 weitere Lerneinheiten zum Thema Nachhaltigkeit produziert. Sie vermitteln Kenntnisse in den Bereichen Energie- und Ressourcenverbrauch, regionale Wertschöpfung, Warenwirtschaft sowie Marketing und Kommunikation. Die teilnehmenden Betriebe erhalten im Jahr 2023 außerdem wöchentliche Newsletter, sogenannte "Klimahacks", mit sofort umsetzbaren Praxistipps zur Steigerung der eigenen Energieeffizienz.

#### Website Checks bei den teilnehmenden Betrieben

Fast 97% der Betriebe (249 Antworten) bieten bereits heute auf Ihrer Website die Möglichkeit zur Interaktion mit dem Gast.



#### **Website Checks**

Neben den individuellen Beratungen vor Ort und den E-Learnings wurde den teilnehmenden Betrieben auch ein Webseiten-Check angeboten. Die Inhalte der Internetpräsenzen wurden im Hinblick auf die modernen Anforderungen detailliert analysiert.

Dabei fehlen zum Teil zwar noch moderne Gestaltungselemente, allerdings weisen die Websites zu fast 97 Prozent bereits heute – zum Teil auch beschränkte – Möglichkeiten zur Interaktion mit dem Gast auf.

Darüber hinaus ist positiv zu bewerten, dass das Sortiment auf den meisten Websites (94 Prozent) übersichtlich strukturiert ist, mit klarer Abgrenzung der Produkte. Auf einem Großteil der Websites (80,3 Prozent ) haben die Gastronominnen und Gastronomen ihre Alleinstellungsmerkmale und Besonderheiten klar hervorgehoben, was ebenfalls eine positive Entwicklung widerspiegelt. Anhand der individuellen Analyse der Webseite und den daraus abgeleiteten Handlungsempfehlungen (in Form mehrseitiger PDF-Dokumente), sind die Betriebe nun in der Lage, weitere Verbesserungen ihrer Internetpräsenz vorzunehmen.

Die individuell und bedarfsorientiert ausgerichteten Bausteine der Digitalisierungsberatung haben die hessischen Gastronomiebetriebe zur Umsetzung von digitalen Maßnahmen befähigt. Sie können nun erste konkrete Digitalisierungsschritte gehen und den Herausforderungen mit mehr Know-How nun noch sicherer entgegentreten.

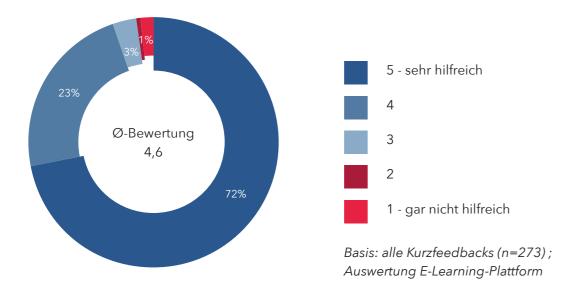


### Feedback direkt nach dem Beratungstermin: Optimale Passgenauigkeit der Beratungsinhalte

Die beratenen Betriebe wurden direkt nach den persönlichen Terminen um ein Kurzfeedback zum jeweils aktuellen Termin gebeten. 95 Prozent empfanden die Beratung als hilfreich oder sehr hilfreich. Dabei wurde in 88 Prozent der Fälle der Beratungsbedarf getroffen, in weiteren 11 Prozent zumindest teilweise.

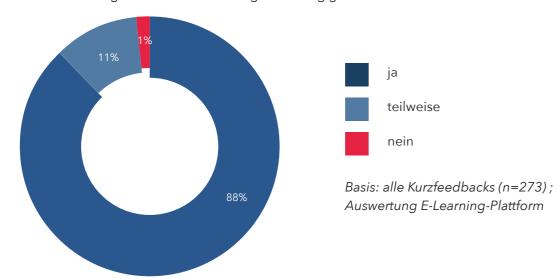
#### Bewertung der Beratungstermine

Frage: Wie hilfreich war die Beratung für Sie und Ihren Betrieb?



#### **Treffen des Beratungsbedarfs**

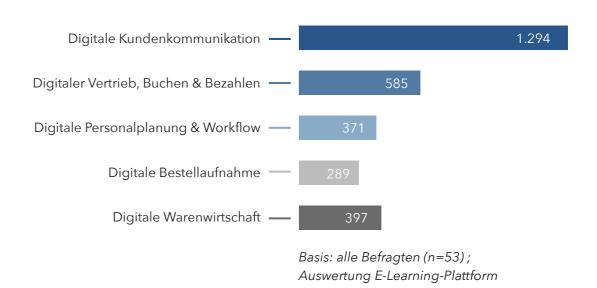
Wurde Ihr Beratungsbedarf im Bereich Digitalisierung getroffen?



# Insgesamt wurden die E-Learning-Einheiten 3.000 Mal angesehen und von den Nutzenden sehr gut bewertet.

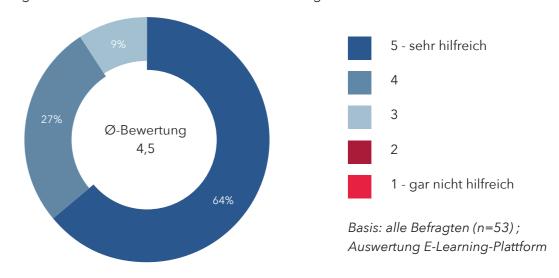
Die E-Learning-Einheiten zum Thema Digitale Kundenkommunikation wurden von den Teilnehmer:innen insgesamt 1.294 mal angeschaut, in Summe wurden die Einheiten fast 3.000 mal angesehen. Die E-Learning-Einheiten aller Themen wurden von 91 Prozent der Betrachter:innen als hilfreich oder sehr hilfreich eingeschätzt.

#### **Anzahl angesehene E-Learning-Einheiten**



#### **Bewertung der E-Learning-Einheiten**

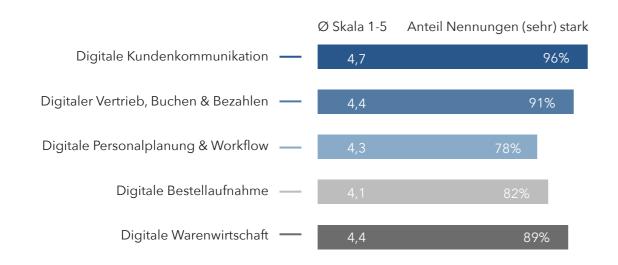
Frage: Wie hilfreich waren die Inhalte der E-Learning-Einheiten für Sie und Ihren Betrieb?



# Die beratenen Betriebe konnten nach ihrer Einschätzung in allen Bereichen ihre Kompetenzen deutlich ausbauen.

96 Prozent der befragten Betriebe gaben an, durch die Digitalisierungberatung ihre Kompetenz in der digitalen Kundenkommunikation gesteigert zu haben. Die Steigerung der Kompetenz schätzen diese Betriebe mit stark (4) bis sehr stark (5) ein. Der Mittelwert dieser Einschätzung aller Betriebe liegt bei 4,7.

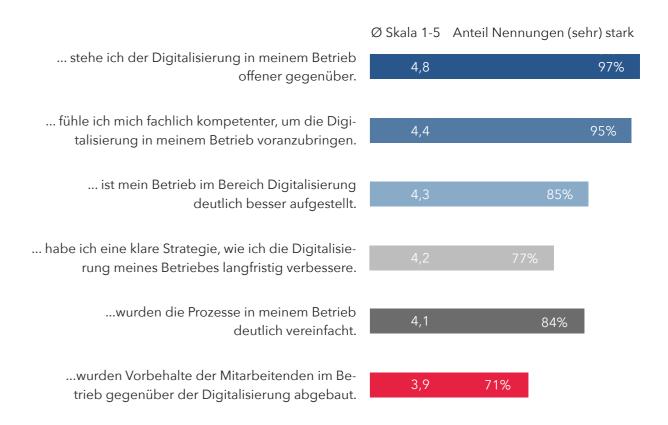
#### Einschätzung der Steigerung der digitalen Kompetenz



# Die Digitalisierungsberatung wirkt sich auf alle Aspekte der Einstellung zur Digitalisierung sehr positiv aus.

97 Prozent der befragten Betriebe gaben an, durch die Digitalisierungsberatung der Digitalisierung aufgeschlossener gegenüberzustehen. Dabei gab die überwiegende Mehrheit an, dass dies für den eigenen Betrieb "voll zutreffend" (5) sei. Der Mittelwert dieser Einschätzung aller Betriebe liegt bei 4,8.

### Auswirkungen der Digitalisierungsberatung



## Die Digitalisierungsberatung hat den Betrieben auf vielen Ebenen zum Erfolg verholfen.

Bisherige Erfolge durch die Digitalisierungsberatung

Ich habe nun die Kalkulation im Griff

Auszeichnung "Die Besten Dorfgasthäuser 2022", auch dank der guten Beratung Sicherheit bei der Warenwirtschaft

Viel bessere Konditionen bei den Anbietern

Eventmanagement-System wurde einführt und das neue Kassensystem in Betrieb genommen

Überarbeitung der Kalkulation mittels vorhandener Daten Steigerung der Reservierungen

Kosten im Überblick

Vereinfachung des Lieferservice

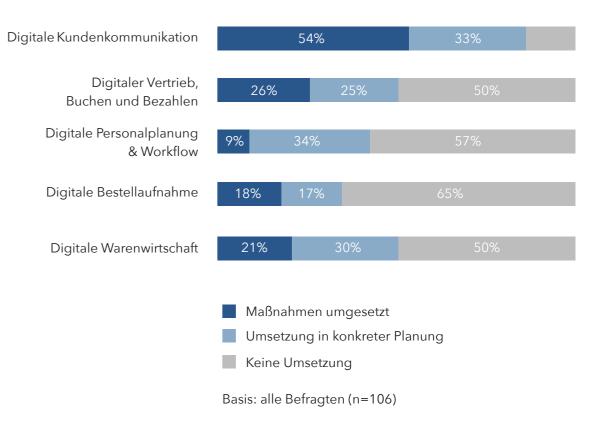
Online-Reservierungen werden sehr gut angenommen und auch die digitale Bestellaufnahme optimiert den ganzen Ablauf



# In vielen Betrieben wurden bereits Maßnahmen umgesetzt oder sind in Planung, vor allem im Bereich, Digitale Kundenkommunikation.

Frage: Haben Sie im Zuge der Digitalisierungsberatung bereits erste Maßnahmen umgesetzt (z.B. Einsatz digitaler Tools, Digitalisierung von Prozessen)?

### Umsetzung von Maßnahmen





"Die Digitalisierung sollte uns helfen, Zeit einzusparen, Abläufe einfacher und transparenter zu machen."

DAS SAGEN
DIE BETRIEBE

#### **Zwischen Tradition und Moderne**

#### **Ältester Gasthof in Familienbesitz**

Gastronom Hans Dieter Hausmann vom Gasthof Hausmann in Schlüchtern im Main-Kinzig-Kreis, der seinen Familienbetrieb in 17. Generation führt, ist sich sicher, dass er sich weiterhin persönlich um jeden einzelnen seiner Gäste kümmern möchte. Aber dafür sind Zeit- und Kostenersparnisse dringend notwendig. Hausmann sieht, dass dafür die Digitalisierung unverzichtbar ist. Dennoch sollte die Digitalisierung nur unterstützend wirken, so seine Meinung, viel wichtiger sei es, als Gastgeber persönlich für seine Gäste da zu sein. Denn das sei nun mal der größte Trumpf einer jeden Individual-Gastronomin bzw. eines jeden Individual-Gastronomen.

Der Gastronom aus Hessen formuliert seine Einstellung wie folgt: "Die Digitalisierung sollte uns helfen, Zeit einzusparen, Abläufe einfacher und transparenter zu machen. Manche Dinge sind sinnvoll, andere wiederum nicht. Und hier genau vertraue ich dem Wissen der unabhängigen Berater von Hessen Tourismus. Durch die

Vor-Ort-Besuche konnten sich die Berater ein gutes Bild von unserem Betrieb machen und konkrete Lösungen vorstellen".





### Wertschätzung als Erfolgsfaktor

### **Das "Echt Freundlich" Prinzip**

Ein Gastronom, der bereits so gut wie alle Bereiche seines Betriebs digitalisiert hat, ist unser GastroDigital Hessen Teilnehmer Alex Schmidt vom Restaurant AMBACH im südhessischen Idstein. Sich selbst beschreibt Alex als "Wirt und Gastgeber mit Leib und Seele". In seinem Lokal wird modernes, urban inspiriertes Soul Food gereicht.

Bei der Digitalisierung war ihm vor allem das Thema Personalplanung wichtig: "Seit wir den digitalen Dienstplan mit Zeiterfassung nutzen, hat sich das Chaos mit Papier, Bleistift und Excel gegen null reduziert und ich habe mehr Zeit, meiner Funktion als Gastgeber nachzukommen. Davon profitieren Gäste und Mitarbeiter gleichermaßen. Mein Personal liebt dieses Tool, da es merkt, dass es ein partizipativer Teil des

AMBACH sind", so der Gastronom aus Idstein. Digitalisierung kann also auch Wertschätzung fördern.



#### Wo sind die Fachkräfte geblieben?

### Äppelwoi Schenke goes YouTube

Frank Winkler leitet gleich drei Lokale in Frankfurt mit ur-hessischer Ausrichtung. Das "Losbacher Thal", die "Affentor Schänke" und seit Kurzem auch einen Gastrostand in der Frankfurter Kleinmarkthalle. Seine Dachmarke "wie Daheim" ist gleichzeitig das Konzept der drei Gastrobetriebe: gemütlich, warm und familiär – dazu wird hessische Hausmannskost gereicht. Und da alle Speisen aus frischen regionalen Zutaten zubereitet werden, darf Winkler unter anderem mit den Qualitätssiegeln "Hessen à la Carte" und "Slow Food" werben.

Gute Erfahrungen mit der Digitalisierung hat der Unternehmer bereits sammeln können. Um dem Fachkräftemangel zu begegnen, hat er bereits erfolgreich Youtube-Videos eingesetzt. In anderen Bereichen benötigte er hingegen Unterstützung. "Das Thema Digitalisierung wird in unserer Branche zu oft zweitrangig behandelt, weil einfach die notwendige Zeit und Energie fehlt". Daher hat sich Winkler auch sofort für die Vor-Ort-Beratungen von GastroDigital Hessen entschieden, um sich vor allem im Bereich der digitalen Warenwirtschaft beraten zu lassen.



#### Digitale Warenwirtschaft in der Gastronomie

#### Die Villa im Tal wird digital!

In der "Villa im Tal", fünf Kilometer von der Wiesbadener Innenstadt entfernt, treffen Historie und moderne Gastronomie erfolgreich aufeinander: Seit 2009 besteht der Gastrobetrieb unter der Leitung von Markus Seegert im geschichtsträchtigen Haus im Grünen. Die Räumlichkeiten werden für den Restaurantbetrieb und zur Ausrichtung von Veranstaltungen genutzt. Die Beschränkungen während der Corona-Pandemie waren ein harter



Schlag, doch die Geschäftsleitung nutzte die verordnete Zwangspause: Sie ging all das an, was sonst aus Zeitmangel liegen blieb, auch das Thema Digitalisierung von Abläufen in den Bereichen Personalplanung, Marketing und Buchhaltung.

"Digitalisierung ist wichtig für uns, um unsere Arbeitszeit so effizient wie möglich zu gestalten und gleichzeitig den Ansprüchen unserer Gäste gerecht zu werden", findet der passionierte Gastronom mit österreichischen Wurzeln und viel internationaler Erfahrung. Die Krise wurde in der Villa im Tal als Chance genutzt und eine umfassende Digitalisierung des Betriebes vorgenommen. Um sich zusätzlich durch eine Expertenmeinung abzusichern, hat sich das Management der Villa im Tal an die Berater von GastroDigital-Hessen gewandt, die weitere Verbesserungspunkte aufzeigten.

#### Die Website ist das Herzstück

### Hotel Breuer's Website: Hochwertige Fotos wecken Neugier

Maresa Nieten, Inhaberin des in dritter Generation geführten Hotel "Breuer's Rüdesheimer Schloss", hat die vielen Arbeitsstunden, die sie in ihre Hotel-Website investiert hat, bisher nicht bereut. Der Netzauftritt dient dem Vier-Sterne-Hotel seit langem als wichtigste Marketingplattform des Hauses.

Zahlreiche Ideen, die Nieten in den vergangenen zehn Jahren zumeist eigenständig entwickelt hat, sind in den Online-Auftritt eingeflossen. Unter dem Motto "4-Sterne-Weinhotel zwischen Rhein & Reben" zeigen aufwändige Fotografien stimmungsvolle Aufnahmen des Rheintals und der umliegenden Weinberge: "Wichtig war mir eine hochwertige Bildsprache, die sowohl die Besonderheiten der Region als auch die Tradition des Hauses in den Blick rückt." Das familiengeführte Unternehmen wolle im Netz keine "Hightech-Botschaft", sondern

einen atmosphärisch "strahlenden Eindruck" vermitteln. "Wir legen Wert auf eine individuelle Betreuung unserer Gäste. Nicht alles, was wir bieten, müssen wir auch auf der Website zeigen. Der Online-Auftritt soll auch Neugier wecken", erläutert Nieten. Praktisches und Unterhaltsames finden Besucherinnen und Besucher auf der Seite dennoch in Hülle und Fülle: So etwa Erläuterungen der das Hotel prägenden Kunstwerke, Buchungsoptionen für hoteleigene Spezialangebote, Auszüge aus den Gästebüchern, eine digitale Gästemappe sowie den Blog der jüngsten Tochter der Familie. Auf diese Weise wirkt der Webauftritt persönlich und authentisch, vermittelt eine individuelle Ansprache und präsentiert das Hotel als traditionsbewussten Ort in einer attraktiven Freizeitregion.



#### Mehr Effizienz und zufriedenere Gäste

#### Regionale Küche via WhatsApp

Rundum zufrieden mit der Digitalisierung seiner Bestellvorgänge zeigt sich Jörg Waßmuth vom Hotel-Restaurant "Zum Schiffchen" in Wolfhagen. Nachdem er die Speisekarte seines nordhessischen Landgasthofes vor eineinhalb Jahren digitalisieren ließ, zieht der Gastronom eine positive Bilanz. Die Gäste hätten das über QR-Code einzulesende Angebot rasch akzeptiert. "Mit der digitalen Speisekarte können wir Preise und Menüangebote nicht nur schnell verändern, sondern auch eine englische Menü-Version anbieten", so Waßmuth.

Für Außer-Haus-Bestellungen hat der Gastronom in Folge der Corona-Krise auf seiner Restaurant-Website eine eigene Menüfunktion unter dem Buchungslink "Kombüse" eingerichtet. Die dort angebotene Regionalküche, die unter anderem via WhatsApp geordert werden kann, erfreut sich auch nach Wiedereröffnung des stationären Restaurant-Betriebs einer regen Nachfrage.

"Mit der digitalen Speisekarte können wir Preise und Menüangebote nicht nur schnell verändern, sondern auch eine englische Menü-Version anbieten"



# Gitti's Berggasthof - traditionelle Gastfreundschaft mit digitaler Unterstützung

Vor über 25 Jahren ist die gelernte Restaurantfachfrau Brigitte Knetsch "der Liebe wegen", wie sie sagt, aus einem kleinen Dorf in Tirol ins beschauliche Greifenstein im Westerwald gekommen. Ein großes Panoramabild ihres Tiroler Ursprungs ziert den Außenbereich des Gasthofes und fügt sich nahtlos in die umliegende Mittelgebirgslandschaft ein. Seit 20 Jahren ist sie mit einer traditionellen deutsch-österreichischen Küche als Gastronomin selbstständig.

Unverändert sind in dieser langen Zeit nur ihre Speisen nach alten Familienrezepten geblieben, sonst hat sich fast alles verändert. Am meisten plagt sie der Fachkräftemangel. Von den Gesprächen mit den Beratern der Weiterbildungsinitiative "GastroDigital-Hessen" hatte sie sich eine Anleitung erhofft, wie sie mit einfachen, digitalen Lösungen ihre Arbeit erleichtern kann.

Mit der Einführung einer digitalen Tischreservierung konnte sie ihr Team entlasten, das nun mehr Zeit für die persönliche Betreuung der Gäste hat.



#### Digitalisierung unter besonderen Umständen

#### am Rande der Zivilisation

Am Hohen Dornberg im Habichtswälder Bergland befindet sich das Bergcafé Friedrichstein, das familiengeführt seit 2004 betrieben wird. Die besondere Lage, vier Kilometer von jeder Zivilisation entfernt, eröffnet den Wanderern, die dort hauptsächlich einkehren, in jeder Jahreszeit



unvergleichliche Ausblicke auf Sonnenuntergang und Mittelgebirgspanorama. Gastronomin Steffi Fröhlich stellt die Abgelegenheit aber vor besondere Herausforderungen, was die geplante Digitalisierung betrifft: Die Internetverbindung sei noch nicht ganz stabil, sie hofft auf die baldige Verlegung des Glasfaseranschlusses. "Mithilfe der sehr informativen Beratung durch das GastroDigital Hessen-Team habe ich vor, im Jahr 2023 endlich die schon 19 Jahre alte Website des Bergcafés auf den neuesten Stand zu bringen und auch Reservierungen und Buchungen der angeschlossenen Ferienwohnungen zukünftig digital abzuwickeln, anstatt wie bisher auf Excel-Tabellen zurückgreifen zu müssen."

### Vom Hobby zur Vollzeitbeschäftigung

#### vereinfachen und professionalisieren

Die Weinstube Kilian, die Dieter Wenzel 2018 in Darmstadt eröffnet hat, entwickelte sich schnell von einem Hobby zu einer Vollzeitbeschäftigung, und konfrontierte den Gastronomen mit einer Reihe von bürokratischen Prozessen und Herausforderungen, die er zukünftig mithilfe der Beratung von Gastro-Digital-Hessen automatisieren und vereinfachen möchte. Der gelernte Architekt bezeichnet sich selbst als Autodidakten im Bereich Digitalisierung und suchte durch die Initiative vor allem eine professionelle Sicht auf seinen Internetauftritt. "Gut gemeint ist halt nicht gleich gut gemacht", wie er sagt, und betont die größere Strukturiertheit und Professionalität in seiner Außendarstellung, die er durch die Beratung gewonnen habe. Besonders schätzte er auch die hilfreichen Anregungen zum Kassensystem und zur Warenhaltung sowie ganz allgemein den Rat, sich nicht zu "verzetteln", sondern beispielsweise nur einen einzigen Social-Media-Kanal zu bespielen.



#### **Gute Tipps für den Start-**

# Weinbar eröffnete auf einem der ältesten Weingüter Deutschlands

In der Vinothek des Domänenweinguts Schloss Schönborn im Rheingau, einem der ältesten Weingüter Deutschlands, hat Martina Kunft im vergangenen Jahr vor malerischer Kulisse ihre Weinbar Künstler eröffnet. Auf der Terrasse oder im idyllischen Sommergarten lassen sich dort



nicht nur die lokalen Weine, sondern auch Speisen von wöchentlich wechselnden Foodtrucks genießen, was den Besuch zu einem außergewöhnlichen Erlebnis macht. Die Gastronomin sagt, von der Digitalisierungsberatung habe sie sich hauptsächlich Unterstützung und gute Tipps für den Start gewünscht und zeigt sich begeistert von der kompetenten Beratung, die auf jedes individuelle Problem eingegangen sei. Über den bereits existierenden Internetauftritt hinaus plant sie im kommenden Jahr einige weitere Schritte in Angriff zu nehmen, die zukünftig digital organisiert werden sollen: ein Reservierungssystem, die Rechnungsabwicklung und vor allem damit, wie sie lachend sagt, "dass mal jemand anderes als ich darauf Zugriff hat".

# Interessanter Austausch, Feedback auf Detailebene

Der Gutsausschank Kahl, der seit 1987 existiert und vor allem Weine des angeschlossenen Weinguts Kahl anbietet, befindet sich im schönen Hochheim am Main. Gastronomin Alexandra Kahl erzählt, sie befänden sich bereits seit zwei Jahren im Prozess der Digitalisierung. "Dadurch, dass wir ein kleiner Familienbetrieb sind, konnten wir das nicht gut umsetzen", sagt sie. Obwohl sie grundsätzlich schon gut aufgestellt gewesen seien, wollten die Gastronomen vor allem im Bereich Social Media "mehr agieren, mehr publizieren". Durch die Digitalisierungsberatung von GastroDigital Hessen habe sie die Bestätigung bekommen, wie weit sie schon seien, und dann entschieden, im Bereich Social Media nicht zu aufdringlich zu sein. "Wir haben ein Feedback auf Detailebene bekommen und Rückversicherung. Spannend war auch zu erfahren, wie die anderen Gastronomen agieren. Dieser Austausch war sehr interessant."





#### Bei offenen Fragen mit Rat und Tat unterstützt

Der Teichhof ist ein Familienbetrieb in vierter Generation, der sich unter anderem auszeichnet durch die hauseigene Herstellung der regio-



nalen Spezialität Ahle Wurst und die zum Sommeranfang blühenden rotvioletten Mohnblumenfelder. Wiewohl die Familie Linhose schon ziemlich weit vorangeschritten war im Prozess der Digitalisierung, konnte sie die Initiative GastroDigital Hessen bei offenen Fragen mit Rat und Tat unterstützen. "Wir wurden sehr an die Hand genommen bei der Digitalisierung. Wir hatten Fragen zum digitalen Buchungssystem und zu Social Media und uns wurde sehr weitergeholfen", sagte Frau Krebestein, die im Haus für den Onlineauftritt zuständig ist. Weitere Schritte sind fürs nächste Jahr geplant.



# Verteilung der beratenen Betriebe nach PLZ-Gebieten



#### **Impressum**

#### **HA Hessen Agentur GmbH**

Hessen Tourismus Konradinerallee 9 65189 Wiesbaden Tel.: +49 611 95017-80 info@hessen-agentur.de www.hessen-agentur.de

Produziert im Auftrag des Hessischen Ministeriums für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

Text: Anne-Kathrin Walter, Valerie Bäuerlein und Jurriën Dikken

#### Hinweis zur Verwendung:

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der HA Hessen Agentur GmbH herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerbern oder Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Missbräuchlich sind insbesondere die Verteilung auf Wahlkampfveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die Druckschrift nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Landesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Die genannten Beschränkungen gelten unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl die Druckschrift dem Empfänger zugegangen ist. Den Parteien ist es jedoch gestattet, die Druckschrift zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder zu verwenden.

Gestaltung: Polina Brodowski für neusta Grafenstein GmbH

**Bildnachweise:** Die Bildrechte der Abbildungen auf Seite 1-16 und Seite 26 liegen bei HA Hessen Tourismus. Die Bildrechte der Abbildungen auf Seite 19 bis 25 liegen bei den jeweiligen Betrieben. Die Bildrechte der Abbildung auf Seite 18 liegen bei Tobias Reich (für Unsplash).

Rechtlicher Hinweis: Alle Rechte vorbehalten. Die Urheberrechte liegen vollständig bei der HA Hessen Agentur GmbH.

Stand: Januar 2023

#### **Projektpartner**

#### **Europäisches Tourismus Institut**

www.eti-institut.de

Gastro Piraten www.gastro-piraten.de

Teejit - eLerarning for Tourism www.teejit.de

neusta Grafenstein GmbH www.neusta-grafenstein.de







Im Auftrag des Hessischen Ministeriums für Umwelt, Klimaschutz, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

In Kooperation mit:



www.gastrodigital-hessen.de

