

SUPERIOR HOTEL

MANAGEMENT & STRATEGIEN

Digitale Innovation im Kurhotel



Digitale Engel im Best Western Plus Kurhotel an der Obermaintherme: Küchenchef Fabian Wallner schickt mit dem Serviceroboter ein Essen ins Restaurant / Foto: Best Western

Im Best Western Plus Kurhotel an der Obermaintherme in Bad Staffelstein sind von nun an vier Serviceroboter im Einsatz. Damit wirkt Hotelchef Andreas Poth dem Mitarbeitermangel in der Gastronomie entgegen und entlastet mit der innovativen Unterstützung sein Servicepersonal.

In der Küche stellt Küchenchef Fabian Wallner die fertigen Essen auf die Tablets der Roboter und gibt eine von acht Servicestationen in den beiden hoteleigenen Restaurants als Ziel ein. Die drei flinken Roboter-Helfer bringen die Speisen dann direkt dorthin, sodass das Servicepersonal die fertigen Teller nur noch entgegennehmen und servieren muss. Das Abräumen übernimmt ein vierter Abräumroboter, den die Mitarbeiter Charlie getauft haben ? in Anlehnung an die Serie und Filmreihe Drei Engel für Charlie. Die drei Serviceroboter sind entsprechend die Drei Engel im Kurhotel.

Der Einsatz der Roboter spart pro Abend etliche Kilometer Laufstrecke und Zeit, die Poth und seine Mannschaft nicht haben. Denn aufgrund des langen Lockdowns sucht der Hotelchef dringend nach Mitarbeitern. Gleichzeitig ist die Nachfrage der Gäste gestiegen und an vielen Tagen geht die Auslastung in den Restaurants gegen 100 Prozent. Dabei wurden die Plätze bereits reduziert, da das volle Aufkommen gar nicht zu bewältigen wäre. Hier kommen die Roboter ins Spiel. ?Coronabedingt haben wir aufgrund der hohen Nachfrage zwei Tischzeiten und wenn manchmal 60 Gäste vor dem Resturanteingang stehen, um eingelassen zu werden, bedarf das Zeit und Manpower. Mit unseren drei digitalen Engeln geht es viel schneller: Unsere Oberkellnerin begrüßt jeden persönlich, gibt dann die

Tischnummer in den Roboter ein und dieser bringt die Gäste zu ihrem Tisch, wo schon der Kellner wartet und sie in Empfang nimmt. Dieser kann dann gleich Getränke aufnehmen und für die Gäste da sein. Auch im Verlauf des Abends sind die Roboter eine Klasse Unterstützung, denn das Personal hat dadurch mehr Zeit, um am Gast zu bleiben, um Getränke, Aperitifs, Digestivwagen oder Käsewagen anbieten zu können?, berichtet Poth. Digitale Hilfe mit sanfter Stimme

Die Serviceroboter, die in China gefertigt und in München vertrieben werden, sind noch neu in Deutschlands Gastronomie-Landschaft. Dabei erleichtern sie die Tätigkeiten des Personals merklich: ?Unser Abräum-Roboter schafft insgesamt 60 Kilogramm leeres Geschirr auf einer Tour in die Küche. Allein beim Frühstück haben wir, so schätze ich, ein Aufkommen von rund 1.200 Kilogramm. Damit entfallen nicht nur die Laufwege, sondern unsere Mitarbeiterinnen beim Frühstück müssen auch nicht mehr so schwer tragen, was sonst schon einmal auf die Gelenke ging?, sagt Poth. Somit, so ist der Hotelchef überzeugt, macht die digitale Unterstützung das Berufsbild des Servicemitarbeiters wieder attraktiver. Denn mit Unterstützung der Roboter haben alle mehr Zeit, sich um die Gäste zu kümmern und aufmerksame Gastgeber zu sein. ?Der Blick geht nach vorne und doch back to the roots?, meint Poth dazu, der selbst einmal mit einer Ausbildung zum Kellner in die Hotellerie eingestiegen ist und nach erfolgreich abgeschlossener Lehre zunächst als Commis de Rang die Speisen bis zur Servicestation gebracht hat ? genau das, was heute die Drei Engel übernehmen.

Bevor die digitalen Helfer in Betrieb gingen, hatte das Team im Kurhotel Bereiche aufgeteilt und Laufrouen definiert. Diese wurden über den Dienstleister, die Firma DigPanda aus München, dann auf Karten abgebildet, anhand derer sich die Roboter orientieren. Zusätzlich sind überall im Kurhotel rund 150 kleine Chips in die Wände eingelassen. Mit speziellen Smartwatches, die die Mitarbeiter tragen, können sie die Roboter über die Chips zu den jeweiligen Stationen holen, zum Beispiel in den Tagungsbereich oder auch an die Bar, wo Charlie dann das Leergut abräumt. Die batteriebetriebene Laufzeit reicht bis zu 24 Stunden, ehe es zum Laden an die Steckdose geht.

Drei Engel mit Selfie-Faktor

Mit niedlichem Katzengesicht und sanfter Stimme sind die Roboter ein aufmerksamkeitsstarker Hingucker für viele Gäste, die Selfies mit ihnen machen oder sie beim Laufen mit dem Handy filmen. Gäste aller Altersgruppen stehen der innovativen Technik aufgeschlossen gegenüber. Die Reaktionen sind positiv und die Menschen sind gespannt auf die Neuerung im Kurhotel. Diese Offenheit freut Poth und sein Team besonders. ?Einige Gäste nehmen sogar Wartezeiten in Kauf, weil sie unbedingt von einem Engel an den Tisch gebracht werden möchten. In dieser Zeit kann ich mich nach ihrem Aufenthalt erkundigen oder noch mal einen Ausflugstipp für den Tag geben?, erzählt Nathalie Bauer, Direktionsassistentin mit Schwerpunkt HR und F&B.