



**Foodservice Consultants Society International Deutschland-Österreich e.V.**

Telefon +49 (0)211-5203627 · Fax +49 (0)211-21021803 · info@fcsi.de · www.fcsi.de

# Die Erfolgsformel von Big Data

**Big Data war das zentrale Thema der FCSI-Jahrestagung, die vom 11. bis 13. November 2016 auf dem Plöner Schloss stattfand. Während die Teilnehmer bei den Vorträgen lediglich die Ohren spitzen mussten, war bei der Trommel-Session voller Körpereinsatz gefragt**

In seiner **Keynote** beschäftigte sich Dr. Michael Toedt mit den Herausforderungen und Chancen, die sich für die Hotellerie durch eine intelligente Nutzung von Big Data ergeben. Die Bedeutung verkennen noch sehr viele – das stellt der Münchner Berater und Datenexperte in seiner täglichen Praxis fest: »Vor WikiLeaks hat sich noch keiner mit der Macht der Daten beschäftigt, und das war vor zehn Jahren. Erst zwei Jahrzehnte ist es her, dass Nokia das erste Smartphone vorstellte. 2007 brachte Apple das iPhone auf den Markt.« Der »Rohstoff Big Data« hat von 2009 bis 2020 ein 50-faches Wachstum erfahren. »Und was weiß das iPhone über Sie? Schauen Sie einfach mal unter Ortungsdienste nach. Da ist alles sorgfältig aufgelistet.«

Die Hotellerie hat aus Sicht des Münchner Autors und Beraters den Vorteil, dass es viele »Touchpoints« mit dem Gast gibt, anders als im Einzelhandel, wo die Kontakte nur über Kundenkarten entstehen. Wer als Hotelier die »Customer Journey« des Gastes sorgfältig verfolgt, kann davon nur profitieren. 95 Prozent der Gäste nutzen WiFi. »Lokalisieren Sie den Gast«, lautet seine Empfehlung. »Sie wissen auf drei Meter genau, wo sich der Gast befindet, ob in der Lobby oder an der Bar – eine gute Gelegenheit, ihn über das Special im Restaurant oder einen freien Massagetermin zu informieren.« Wer für den WLAN-Zugang die Mail-Adresse des Gastes abfragt, erhält ganz einfach und legal viele Gastkontakte, und damit wertvolles Futter für das Marketing.

Gästefragebögen sind aus Sicht von Dr. Toedt wertlos, wenn sie nur auf mögliche Kritik gefiltert werden. Stattdessen sollten alle Interessen festgehalten werden – der Kommentar zum Gourmetmenü ebenso wie zum Spa-Besuch. »Je mehr ich über meinen Gast weiß, umso besser kann ich mit ihm kommunizieren«, so der Experte. Im besten Fall lassen sich sogar Fehlinvestitionen vermeiden. Ein Beispiel: Ein Wellnesshotelier wollte 500.000 Euro in den Umbau des Spas stecken. Eine sorgfältige Analyse von Gast-Daten und -Feedback ergaben, dass 90 Prozent aller Spa-Gäste hundertprozentig zufrieden waren. Bei den verbleibenden zehn Prozent handelte es sich vorwiegend um Gäste mit Kindern, auf die der Hotelier künftig ganz verzichten wollte und sich somit auch die Investition sparen konnte.



Trommelsession mit Drum-Cafe



(v. li.) Frank Wagner FCSI, Dr. Michael Toedt, Björn Grimm FCSI



## BUCHTIPP

Dr. Michael Toedt:  
**»Big Data. Herausforderung und Chance für die Hotellerie«**  
 Matthes Verlag, 1. Auflage 2015,  
 192 Seiten, ISBN 978-3875153057

Wetter- und Datenspezialisten zugleich sind Dr. Meeno Schrader und Nils Passau von meteolytix. Das Wetter wirkt sich ihres Wissens nach auf die verschiedensten Bereiche aus, auch das Konsumverhalten. Die Vorhersage von Absatzmengen in der Gastronomie drei bis fünf Tage im Voraus spare Personal, leiste wertvolle Dienste beim Einkauf wie auch bei der Produktion. Eine Analyse der meteolytix-Experten ist komplex, denn sie bezieht sich auf rund 400 Einflussfaktoren, die von einem individuellen Gastronomen nicht erfassbar und nicht handzuhaben sind.

Für die Fachtagung mit namhaften Referenten rund um das Thema Big Data hatte sich der FCSI eine außergewöhnliche Location ausgesucht: das vom Unternehmer Fielmann aufwendig restaurierte Schloss Plön, in dem die Fielmann Akademie untergebracht ist. Überzeugen konnte auch das Team von Küche, Service und alle anderen »Schlossgeister« unter der Regie von Torsten Neumaier. In der Regel sind Branchen-Insider als kritische Gäste bekannt – in diesem Fall waren die Teilnehmer nicht nur bei der Trommelsession des Event-Spezialisten Drum-Cafe euphorisch, sondern auch mit ihrem Lob über die gebotene Leistung.

HILDEGARD DORN-PETERSEN FCSI