

Kunde:

Qualitätsoffensive

Die Fraport AG gehört international zu den führenden Unternehmen im Airport-Business und betreibt mit dem Flughafen Frankfurt eines der bedeutendsten Luftverkehrsdrehkreuze der Welt. Als erfahrener Airport-Manager entwickelt Fraport den Flughafen Frankfurt gemeinsam mit Partnern zur "Frankfurt Airport City" - einem herausragenden Mobilitäts-, Erlebnis- und Immobilienstandort. Dazu tragen u.a. auch die zahlreichen gastronomischen Angebote bei.



Projekt:

Im Rahmen eines Qualitätszirkels starten die Gastronomie-Betreiber des Flughafens Frankfurt eine Qualitätsinitiative für die Gastronomie. Das von foodservice solutions entwickelte Programm hatte das Ziel, die „Catch Rate“ (Verhältnis der Gastronomienutzer zu den Flughafengästen) sowie den Durchschnittsbonus zu erhöhen und folglich den Umsatz zu steigern. Als Partner für die Qualitätsoffensive steht den Spezialisten für Verkehrsgastronomie am Frankfurter Flughafen die Wiesbadener Konzeptagentur foodservice solutions zur Seite. Im Verlauf von vier Veranstaltungen, die über das Jahr verteilt stattfinden, werden die Café-, Bar- und Restaurantbetreiber in vier zentralen Aspekten geschult:

1. Sortiment
2. Warenpräsentation
3. Kommunikation
4. Verkauf

Zu jedem der vier Punkte wird ein Kick-Off veranstaltet. Die Gastronomie-Betreiber starten bei jedem Thema mit einer Selbsteinschätzung:

→ Wie bin ich aufgestellt?

→ Welchen Stellenwert hat dieser Aspekt im Tagesgeschäft?

Zudem wird die Ist/Soll-Situation der jeweiligen Betriebe eingehend erörtert. Um individuelle Maßnahmen zur Optimierung festzulegen, können separate Coaching-Termine mit foodservice solutions vereinbart werden.

„Um eine bessere Performance der Betreiber zu erreichen, ist es uns wichtig, Ihnen die Sicht des Gastes zu vermitteln. Zentrales Stichwort: optische Wahrnehmung – wer hier aufmerksam ist und die richtigen Signale sendet, kann Kaufimpulse positiv beeinflussen“, so foodservice solutions. Seit dieser intensiven Qualitätsinitiative konnte sich die Gastronomie am Frankfurter Flughafen in der Warenpräsentation und in der Kommunikation erheblich verbessern.

