

» Der Mys-  
tery Cook  
hat auch die  
Stärken und  
den USP einer  
Einrichtung im  
Blick.



Mystery Cooking – für mehr Qualität in der Küche

## Blick hinter die Kulissen

**Jede Servicekraft** fürchtet den Moment, wenn der merkwürdige Gast sich als Mystery-Guest enttarnt und dem Mitarbeiter dann der komplette Geschäftsvorfall nochmals durch den Kopf geht – hoffentlich habe ich alles richtig gemacht!

Ähnlich groß war die Überraschung, als der Küchenchef des Landhotels »Grüne Eiche«, Helmut Müller, ins Büro seines Chefs eingeladen wurde und ihn nebst Chef auch der »Praktikant Daniel« begrüßte – jener Praktikant, der vor wenigen Tagen noch in seiner Küche hospitiert und mitgekocht hatte, dabei aufmerksam Hintergründe und Erfahrungen abgefragt hatte. Nun war er – über Unterlagen und Auswertungen gebeugt – in einem intensiven Gespräch mit dem Hoteldirektor verwickelt.

Daniel war nicht Daniel, sondern ein erfahrener Küchenmeister und Betriebsberater der Grimm Consulting, der sich im Auftrag der Hoteldirektion

eine praxisnahe Meinung über die tägliche Arbeit in der Hotelküche gebildet hat. Als Küchencoach kennt und versteht er die Anforderungen an eine moderne Küche und schaut konkret nach betriebswirtschaftlich relevanten Maßnahmen, die zu einer Verbesserung von Abläufen, Steigerung der Effizienz, Optimierung betriebsrelevanter Kennzahlen, Qualitätssteigerung und höheren Arbeitszufriedenheit führen.

Weil es dies bis vor Kurzem noch nicht gab, haben wir es erfunden und auch gleich patentrechtlich schützen lassen: MysteryCooking®. Es funktioniert nach dem Prinzip klassischer Mystery Checks, wie man diese als Grundlage für die DEHOGA-Klassifizierung Vier-Sterne-Superior und Fünf-Sterne oder aber als regelmäßige Maßnahme aus der Kettenhotellerie kennt. Allerdings agiert der anonyme Tester in diesem Fall nicht als Gast. Er wird auf Wunsch ei-

## KÜCHENMANAGEMENT

nes Geschäftsführers bzw. Eigentümers in die Küche eines Hotels oder Restaurants eingeschleust und arbeitet dort mehrere Tage aktiv mit. Zum Einsatz kommen langjährig erfahrene Köche; allesamt Küchenmeister und/oder ehemalige Küchendirektoren. Diese »Küchenbullen« sind in höchstem Maße kompetent und erfahren Unterstützung in eigenen Kalkulationstools, bewährten Rezepturen oder einer eigens programmierten App, mit denen vor Ort die geeigneten Maßnahmen festgestellt und protokolliert werden können.

### Abhängig vom Küchenchef?

Die Arbeit in den Hotels hat sich dramatisch verändert. Früher musste der Hoteldirektor ein guter Patron und Gastgeber sein, das Augenmerk auf Küche und Keller gerichtet. Heute sind die Fähigkeiten einer guten Führung und der Distribution gefragt, und morgens gilt der erste Blick dem Night Audit-Report und dem erzielten RevPAR. Da wird die Küche schon mal leicht zum Stiefkind. Mitunter kommt es deshalb zu Abhängigkeitsverhältnissen gegenüber dem Küchenchef, weshalb viele Sachverhalte nicht wirklich greifbar sind und nur schwer beurteilt werden können. Darüber hinaus unterliegt die Küche zahlreichen Veränderungen, beispielsweise durch Vorgaben des Gesetzgebers. Eine besondere Herausforderung ist der Einsatz innovativer Küchentechnik und die damit verbundenen Möglichkeiten einer wirklichen Effizienzsteigerung, die nicht immer vollständig ausgenutzt werden. Dies gilt natürlich auch für mangelhafte Ergebnisse, die fehlende Kruste beim Braten oder die dünne Sauce, die ganz einfach durch fehlendes Know-how und ein »das geht nicht« entstehen.

Wohlvollend wird hier angesetzt: Der Mystery-Cook schaut nicht nur nach den Schwächen, sondern

hat auch die Stärken und den USP einer Einrichtung im Blick. Erstes Ziel ist mitunter der neutrale und somit moderierende Blick von außen. Ungeschönt, ehrlich und mit echten Hilfestellungen für die tägliche Arbeit versehen, wird direkt am Arbeitsplatz der Status erfasst und analysiert.

### Potenzial erkennen

Die Erfahrung zeigt, dass von einem Kollegen ausgesprochenen Empfehlungen eher gefolgt wird, als denen eines klassischen Unternehmensberaters. Durch das gemeinsame Arbeiten werden Potenziale in der Führung, Steuerung und in den Abläufen rasch erkannt und können somit genutzt werden. Nicht selten verbessern sich infolgedessen die relevanten Kennzahlen wie Wareneinsatz und Personalkosten. Auch erfährt die Qualität der Küchenleistung mitunter eine Aufwertung, weil einfach mal alles in Frage gestellt wird.

Dass sich die Investition in eine solche Maßnahme rasch rechnen kann, zeigt folgendes Beispiel: Liegt die Wareneinsatzquote bei einem Betrieb mit 300.000 Euro Jahresumsatz bei 36 Prozent, sind das 108.000 Euro. Kann dieser auf 32 Prozent gesenkt werden, so liegt die Ergebnisverbesserung bei guten 12.000 Euro; darin sind Umsatzsteigerungen und Effekte bei den Personalkosten noch nicht berücksichtigt. Das Honorar für eine solche Beratung, die sich mitunter fördern lässt, amortisiert sich somit rasch. Mitunter lässt sich auch der Betriebsfrieden wiederherstellen. Daniel hatte im eingangs geschilderten Fall ein paar Hinweise für den Hoteldirektor im Köcher, die den Küchenchef deutlich entlasteten und auch Argumente lieferten, warum die eine oder andere Investition in innovative Küchentechnik zielführend und wirtschaftlich sinnvoll sein kann.

*Björn Grimm FCSI, Inhaber Grimm Consulting*