



# Punkten mit dem Preis oder mit Qualität?

*In Krisenzeiten ist die Versuchung groß: Wäre es nicht die richtige Strategie, die Preise zu reduzieren und sich so über Wasser zu halten, auch wenn die Standards der Bar dadurch ein wenig sinken? Die Wahrheit ist: Wenn man gewinnen will, muss man langfristig denken und auch angesichts günstigerer Angebot ist da etwas, auf das die Kunden niemals verzichten werden: **Zufriedenheit.***

**Hier erklären wir, warum Qualität sich stets auszahlt.**

Das wahre Fundament einer Bar, ihre unverzichtbare DNA, ist die Qualität, die sie anbietet. Sie ist nicht nur eine ständige Verpflichtung, den Kunden zufriedenzustellen, sondern auch die Garantie für dauerhaften Erfolg: **In Krisenzeiten ist derjenige erfolgreicher im Geschäft, der Qualität bietet – selbst dann, wenn seine Preise etwas höher sind.** In einem Markt, der eine schwierige Phase durchläuft, riskiert hingegen derjenige, der nur auf die Preise setzt, dass er nicht lange durchhält. Die Margen zu beschneiden oder gar unter Selbstkostenpreis anzubieten, um Kunden anzulocken, ist eine wenig nachhaltige und sehr gefährliche Strategie.

Auf der anderen Seite und nicht weniger wichtig befinden sich die Wahrnehmungen des Kunden: Ein Gast mag von einem supergünstigen Angebot angelockt werden, aber wenn das Produkt, das er billig kauft, von schlechter Qualität ist, dann wird er sicher einen erneuten Kauf – und eine Wiederholung seines Fehlers – vermeiden.

**In punkto Qualität kann man mit gutem Gewissen sagen, dass nichts im Verborgenen bleibt:** Es ist unmöglich, sie zu simulieren, und sie ist für jeden Kunden die wichtigste Bedingung für einen gelungenen Barbesuch.

Wir können aus Erfahrung sprechen: Wer wäre nicht der Meinung, dass ein guter Espresso – zu einem angemessenen Preis – besser ist als drei billige Espressi, die einem Magendrücken bescheren? Ganz zu schweigen davon, dass man angesichts eines zu billigen Preises instinktiv stutzt und sich fragt: „Warum kostet das denn so wenig? Ist das etwa ein Trick?“

Wenn es also stimmt, dass Qualität unverzichtbar ist, dann finden Sie hier die wichtigsten Punkte, wie Sie sie in Ihrem Lokal am besten realisieren können.

## Kommunikation

Die Einführung hoher Standards alleine reicht nicht: Sie müssen dem Kunden auch erfolgreich kommuniziert werden!

Stellen Sie sich das als eine Schulung des Gastes vor:

- Erklären Sie ihm, warum ein Rohstoff besser ist als der andere, warum Frische so wichtig ist und welche Herstellungsprozesse ein bestimmtes Lebensmittel durchlaufen hat.
- Sie könnten Ihre Lieferanten auch bitten, kleine Degustationsseminare zu veranstalten, Informationsmaterial zu verteilen oder weiterführende Schulungen zu einigen Produkten zu organisieren.

**Ihr Kunde wird nicht nur begeistert sein und Ihr Angebot besser zu schätzen wissen, sondern Sie werden indirekt auch Ihre Preise rechtfertigen. Das Ziel, das Sie sich setzen müssen, ist es, ein echtes Vertrauensverhältnis zum Gast herzustellen.**

## Der Service

Wir werden das wie ein Mantra stets aufs Neue wiederholen: Es ist der Service, der den Unterschied ausmacht! Denken Sie an einige Produkte, die Sie in Ihrer Bar servieren: Häufig sind es die gleichen, die der Kunde auch bei der Konkurrenz oder im Supermarkt vorfindet. In Ihrem Lokal jedoch werden sie – begleitet von einem Lächeln – mit Geschick und Kompetenz serviert, und man genießt sie in einem gemütlichen, einladenden Ambiente.

**Das ist es, was Ihren Mehrwert ausmacht!**



## Ihr unangenehmster Kunde ist Ihr bester Lehrer!

Wer kann Ihnen besser beibringen, wie Sie Ihre Qualität verbessern sollten, als ein äußerst anspruchsvoller Kunde? Hören Sie sich Klagen und Vorschläge an, verinnerlichen Sie die Gründe für die Unzufriedenheit der Kunden und arbeiten Sie daraufhin in weiterer Folge an Ihren Schwachpunkten: **Auf diese Weise heben Sie Ihren Standard!**

## Die Form ist essentiell

Beim ständigen Streben nach Qualität sollten Sie nie vergessen, dass es nicht nur wichtig ist, was Sie anbieten, sondern auch, wie Sie das machen. **Wenn Sie jemanden einladen, Ihr Lokal zu betreten, dann locken Sie ihn mit einem Versprechen. Ihre wichtigste Verantwortung ist es daher, dieses Versprechen auch einzuhalten!**