

Brother Lösungen für das Gastgewerbe



Bedürfnisse, Vorschriften und Trends in der Gastronomie und Hotellerie

Das Gastgewerbe leistet einen wichtigen Beitrag zur europäischen Wirtschaft. Auf diese Branche entfallen nicht nur 35% des gesamten Tourismuskonsums in der EU⁽¹⁾, sondern sie beschäftigt auch über 8% der europäischen Arbeitnehmer, also 10,2 Mio. Mitarbeitende.⁽²⁾ In der EU hat der Lebensmittelverbrauchermarkt allein einen Wert von über 400 Mia. Euro⁽³⁾.

Im Hotelsektor kann der Verkauf von Lebensmitteln und Getränken fast 30% des Gesamtumsatzes ausmachen. Hoteliers setzen heute nicht mehr nur auf traditionelle Restaurants, sondern vermehrt auch auf Selbstbedienungs-Konzepte, die an Take-aways von Lebensmittelhändlern erinnern.⁽⁴⁾

Die Vorschriften zur Lebensmittelsicherheit der Europäischen Kommission sollen die menschliche Gesundheit in einem hohen Masse schützen. Um dies zu gewährleisten, besagen die Vorschriften, dass jeder europäische Bürger das Recht hat, zu wissen, wie die Lebensmittel, die er isst, hergestellt, verarbeitet, verpackt, beschriftet und verkauft werden.⁽⁵⁾

Da sich die Gesetzgebung ändert und die Kunden immer anspruchsvoller werden, müssen Restaurants und Hotels so ausgestattet sein, dass sie Risiken minimieren und die Einhaltung der Vorschriften gewährleisten können. Arbeiten hinter den Kulissen wie die Menüverwaltung, die Lagerbewirtschaftung und die Beschriftung von vorverpackten Lebensmitteln sind heute für ein ausgezeichnetes Kundenerlebnis genauso wichtig wie der Service vor Ort.

Darum suchen Unternehmen nach Technologien und Hilfsmitteln, mit denen sie ihre Effizienz steigern, ihre Risiken minimieren, ihre Kosten senken und die Customer Journey verbessern können.





Wachsende Besorgnis über die Lebensmittelsicherheit

Die Sicherheit der Gäste hat im Gastgewerbe oberste Priorität. Angesichts der Zunahme von Lebensmittelallergien in ganz Europa rückt die Zubereitung von Lebensmitteln vermehrt in den Fokus.

Gemäss einem Bericht von 2020 sind in den letzten zehn Jahren die Fälle von Lebensmittelallergien um bis zu 50% gestiegen, wobei die Zahl der Menschen, die mit anaphylaktischen Reaktionen hospitalisiert wurden, gar um 700% zugenommen hat.⁽⁶⁾ Aus dem Bericht geht hervor, dass 3% der Erwachsenen in der EU eine Lebensmittelallergie haben⁽⁶⁾ und bei 1 von 20 Kindern die Eltern glauben, dass sie eine oder mehrere Lebensmittelallergien hatten.⁽⁷⁾ Insgesamt leben rund 17 Mio. Europäer mit einer Lebensmittelallergie⁽⁶⁾ – 8% davon erleiden eine potenziell tödliche Anaphylaxie.

Es liegt in der Verantwortung jedes Unternehmens, das an der Herstellung von Lebensmitteln beteiligt ist, dieses Risiko so weit möglich durch die wirksame Beschriftung von Lebensmitteln zu minimieren. Insbesondere muss sichergestellt werden, dass Kunden und Mitarbeitenden jederzeit die richtigen Informationen zur Verfügung stehen.



Konvergierende Trends

Wir stellen zwei so genannte «Disruptive Trends» fest: die sich schnell verändernden Kundenerwartungen und die zunehmende Digitalisierung von Dienstleistungen.

Immer häufiger erwarten Kunden, dass ihre Unterkünfte, Arbeitsräume und andere Dienstleistungen nahtlos durch digitale Plattformen miteinander verbunden sind.⁽⁸⁾ Vor diesem Hintergrund beginnen Hotels und Restaurants herauszufinden, in welchen Bereichen sie noch nicht ausreichend auf diese neuen Herausforderungen vorbereitet sind. Mit dem zunehmenden Trend der Telearbeit wird das Gastgewerbe eine wichtige Rolle spielen, da Arbeitnehmer Restaurants und Hotels teilweise auch als Arbeitsplatz nutzen. Sie müssen sich also vermehrt an die Bedürfnisse ihrer Kunden anpassen, die von arbeitstechnischen Anforderungen bis hin zu Ernährungspräferenzen reichen.



Vorschriften für die Lebensmittelsicherheit

Ab dem 1. Oktober 2021 werden sich die Vorschriften zur Kennzeichnung der Inhaltsstoffe von vorverpackten Lebensmitteln im Gastgewerbe ändern.

In einer grossen öffentlichen Konsultation forderten 73% der Verbraucher eine vollständige Auflistung der Inhaltsstoffe und somit die Angabe aller potenziellen Allergene.⁽⁹⁾ Dies bedeutet, dass jedes Unternehmen, das vorverpackte Lebensmittel verkauft, nicht nur sämtliche Inhaltsstoffe deklariert, sondern auch alle 14 in der EU spezifizierten Lebensmittelallergene angeben muss.

In der Küche hilft eine klare Kennzeichnung des Lagerbestands, das Risiko lebensmittelbedingter Krankheiten zu eliminieren und die Abfallmengen zu senken. Jedes Jahr entstehen 10% der 88 Mio. Tonnen Lebensmittelabfälle in der EU aufgrund einer schlechten Datumskennzeichnung. Eine europäische Studie hat ergeben, dass das Haltbarkeitsdatum bei 11% der überprüften Produkte schlecht lesbar ist, und forderte von den Lebensmittelherstellern spezifische Massnahmen, um dieses Problem zu beheben.⁽¹⁰⁾

Letztendlich zwingt die Gesetzgebung die Unternehmen zwar dazu, Technologien zur Bewältigung dieser Herausforderungen einzusetzen, doch der Druck der Verbraucher wird verantwortungsbewusste Unternehmen eher früher als später dazu veranlassen, geeignete Beschriftungslösungen einzuführen.

1) OECD: «Tourism Trends and Policies 2020»

2) Eurostat: «Accommodation and food service statistics» - März 2020

3) Statista: «Restaurants and food services in Europe - Statistics & Facts» - 2018

4) hotelmanagement.net: «Hotel food-and-beverage expense, revenue shifts boost profits» - Dezember 2017

5) ec.europa.eu: «European Commission - Food Safety Overview»

6) rte.ie: «Why has there been a global increase in food allergies?» - Cahill, April 2020

7) The European Academy of Allergy and Clinical Immunology: «Advocacy Manifesto» - 2015

8) catella.com: «Market Tracker European hotel market 2019/2020» -Dezember 2019

9) newfoodmagazine.com: «Allergens: the challenges of the Food Information Regulations 2019» - B.Witney, November 2019

10) European Commission: «Market study on date marking and other information provided on food labels and food waste prevention» - 2018

Brother hilft Gast- gewerbeunternehmen, ihre Herausforderungen zu meistern und ihre Kunden glücklich zu machen

In der Gastronomie und Hotellerie ist das Kundenerlebnis das A und O. Geht etwas schief, kann dies oft den Unterschied zwischen einer guten und einer schlechten Bewertung ausmachen. Gäste können sich sehr aufregen über eine lange Warteschlange beim Check-in, über ein zu langes Warten auf die Rechnung oder ein schlechtes Erlebnis beim Essen im Restaurant. Solche Probleme können ganz schnell einen der so wichtigen Bewertungs-Sterne kosten.

Für Restaurants und Hotels kann es eine grosse Herausforderung sein, mit den sich ändernden Kundenerwartungen in einem unsicheren Markt Schritt zu halten. Viele Technologien bieten Einheitslösungen, die sich für ihre spezifischen Bedürfnisse nicht eignen.

Glücklicherweise können Sie sich darauf verlassen, dass Brother genau versteht, was Sie für ein optimales Kundenerlebnis brauchen. Egal, ob Sie kompakte Geräte für enge Platzverhältnisse benötigen oder WLAN-Drucker, die Ihrem Küchenpersonal ermöglichen, von überall aus zu drucken. Brother ist «At your side» und arbeitet mit Ihnen zusammen, um die vielen Herausforderungen in Ihrem Restaurant oder Hotel zu meistern.

Von schnellen, zuverlässigen Geräten und robusten Rechnungsdruckern an der Rezeption bis hin zu Lebensmittelbeschriftungslösungen, die sich komplett in Ihre Menüverwaltungs-Software integrieren lassen, bieten wir Ihnen Lösungen, mit denen Sie das Erlebnis Ihrer Gäste optimieren und hervorragende Bewertungen erhalten.





Lebensmittelsicherheit

Mit unseren Lebensmittelbeschriftungslösungen stellen Sie sicher, dass Sie die Lebensmittelsicherheits-Standards in Ihrer Küche einhalten. Von effizienten Alternativen zur handschriftlichen Kennzeichnung des Lagerbestands bis hin zur Beschriftung und Allergen-Identifizierung von vorverpackten Lebensmitteln stellen unsere zuverlässigen Lösungen die Lebensmittelsicherheit in den Vordergrund.



Der Kunde im Zentrum

Um sicherzustellen, dass Ihre Kunden das bestmögliche Erlebnis haben, benötigen Sie ausgezeichnetes Personal, nahtlose Prozesse und Zugang zu wichtigen Informationen wie Lebensmittelallergenen. Dank den effektiven, zuverlässigen Lösungen für Hotels und Restaurants können Sie sich ganz darauf konzentrieren, ein ausgezeichnetes Kundenerlebnis zu bieten.



Managed Print Service

Mit einem massgeschneiderten Managed Print Service optimieren Sie Ihre Druckernutzung und senken Ihre Kosten. Wir übernehmen die Verwaltung Ihrer Hardware und Druckmaterialien, damit Sie sich um Ihr Kerngeschäft kümmern können.



Sicherheit und Compliance

Die Wahl der richtigen Technologie ermöglicht nicht nur die sichere GDPR-konforme gemeinsame Nutzung von Kundendaten zwischen Front-Desk, Backoffice und Zentrale, sondern kann auch Fehler bei der Rechnungsstellung vermeiden und den Kundenservice verbessern.

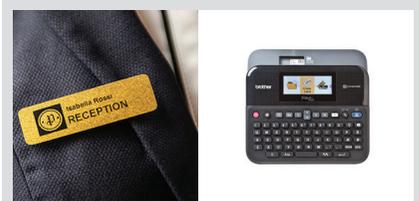


MFC-L6900DW

1 Druck von Rechnungen und Kopie von Ausweisen

Sicherstellung eines nahtlosen Check-in- und Check-out-Prozesses

- Vermeidung langer Warteschlangen am Empfang
- Praktisch und effizient für die Mitarbeitenden
- Aufrechterhaltung eines hervorragenden Kundenservice dank der persönlichen Betreuung Ihrer Gäste



PT-D600

2 Mitarbeiterbadges

Druck von Etiketten für Mitarbeiterbadges und Raumbeschriftungen

- Professionelles Image für Ihr Unternehmen
- Hochwertige, strapazierfähige Etiketten in verschiedenen Farben und Breiten
- Schilder, Geräteetiketten, Namensbadges und mehr

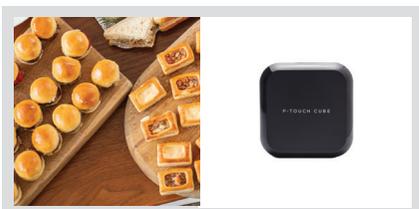


PT-D600

3 Besucher- und Event-Badges

Besucherbages für Gäste gleich bei deren Ankunft drucken

- Druck auf Karten, die in Badgehalter gelegt werden können
- Erstellung von selbstklebenden Etiketten, die ohne Rückstände direkt auf Kleidung geklebt werden können
- Tiefere Papierkosten sorgen für Einsparungen



PT-P710BT

4 Menü- und Tischkarten

Erstellung Ihrer eigenen professionellen Menü- und Tischkarten

- Hochwertig und strapazierfähig dank einzigartiger Laminierung
- Erstellung und Druck von professionellen Etiketten ab PC/Mac, Smartphone oder Tablet



TD-4550DNWB

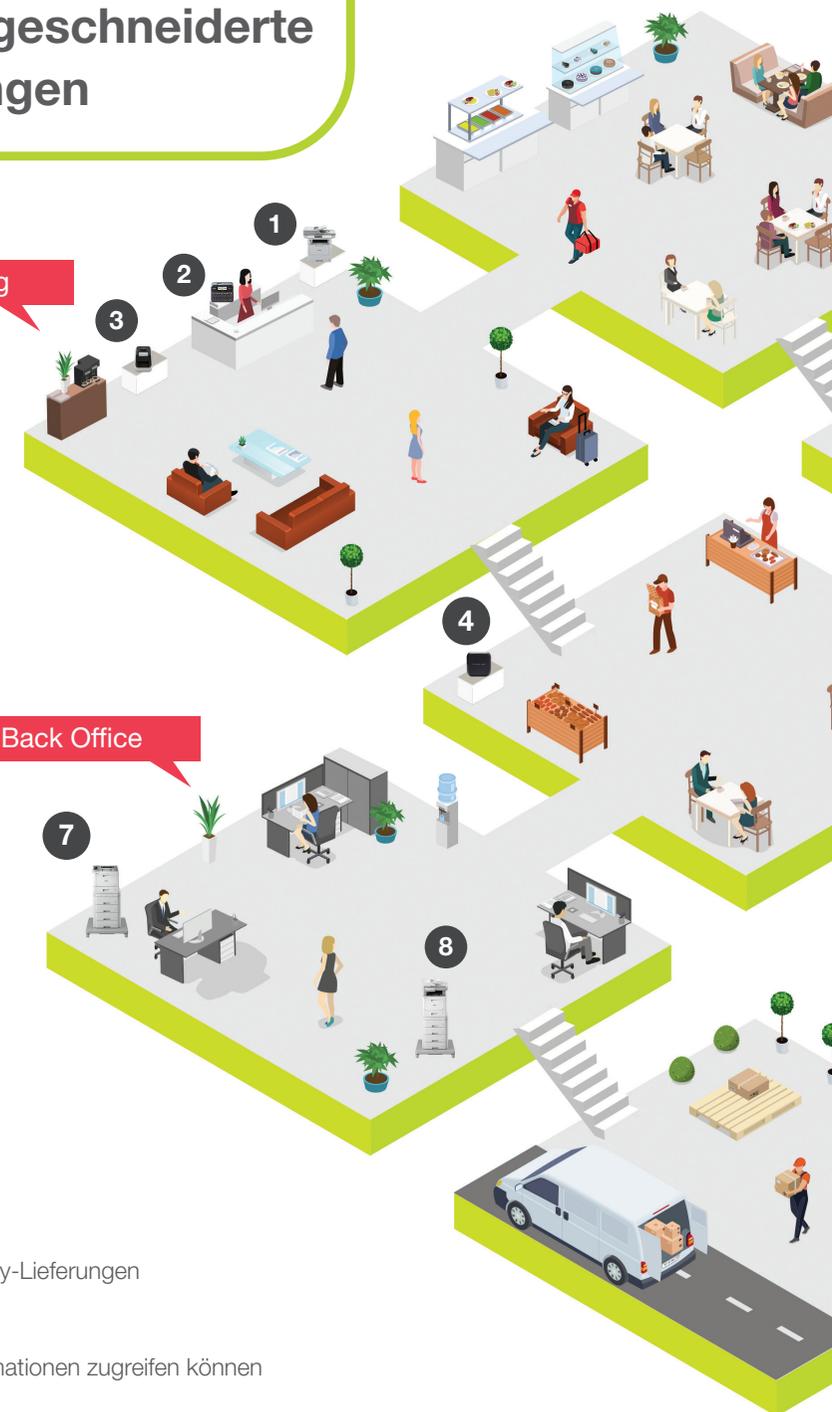
5 Menüverwaltungssystem

Einfach lesbare Etiketten für vorverpackte Lebensmittel, Lagerumschlag und Take-away-Lieferungen

- Nahtlose Integration in Ihre Systeme
- Erstellung von klaren, genauen Beschriftungen
- Stellen Sie sicher, dass Mitarbeitende und Kunden leicht auf die gewünschten Informationen zugreifen können

Massgeschneiderte Lösungen

Hotelpfempfang



Back Office



6 Lebensmittelbeschriftung für Lagerumschlag

Effiziente Lebensmittel-Beschriftungslösungen zur Einhaltung von Vorschriften und zum Schutz der Konsumenten

- Reduktion von Food Waste und Zeitersparnis durch den Ersatz handschriftlicher Etiketten
- Klare, gut lesbare Etiketten für die Einhaltung der Vorschriften
- Minimierung des Risikos falscher Beschriftungen



TD-2130N

7 Drucken im Büro

Einfacher Druck von Mitarbeiter-Einsatzplänen und Dokumenten für die Lagerprüfung

- Kostensenkung dank Tonerkartuschen mit hohen Reichweiten
- Papierschächte mit grosser Kapazität für den einfachen Druck von grossen Volumnen
- Deutlich lesbarer Text zur Vermeidung von Fehlern



HL-L9310CDW

8 Sicheres Drucken

Vertrauliche Behandlung sensibler Dokumente

- Vertrauliche Informationen werden nur von berechtigten Mitarbeitenden gedruckt
- Individuelle Profile für die Zugriffssteuerung
- Senken Sie Ihre Kosten, indem Sie nur die erforderlichen Dokumente drucken



MFC-L9570CDW

9 Beschriftung von vorverpackten Lebensmittel

Vorschriftsgemässe Beschriftung vorverpackter Lebensmittel

- Druck von Informationen zu Allergenen, Inhaltsstoffen und Haltbarkeitsdaten
- Sehr gut lesbare, langlebige Etiketten
- Vermeidung von Fehlern und Sicherstellung von Konsistenz und Genauigkeit



TD-4550DNWB

10 Etiketten für die Lebensmittelherstellung

Kostengünstige Herstellung von Barcode-Etiketten für Lebensmittelverpackungen und -versand

- Schneller Druck von Etiketten, um mit der Nachfrage Schritt zu halten
- Sicherstellung der Rückverfolgbarkeit dank präzisiertem Druck von Text und Barcodes
- Strapazierfähige Etiketten zum Erhalt der Druckqualität



TD-4750TNWB

Gemeinsam bieten wir Ihren Kunden ein unvergessliches Erlebnis

Die richtige Technologie kann das Kundenerlebnis verbessern, die Produktivität steigern und die Lebensmittelsicherheit erhöhen.

Abgestimmt auf Ihre aktuellen Bedürfnisse erarbeitet Brother mit Ihnen Anwendungen und Lösungen, die Ihrem Unternehmen einen echten Nutzen bringen und dafür sorgen, dass Ihre Kunden immer wieder zu Ihnen kommen.





Front-Desk

Ein gutes Team am Front-Desk ist für ein Hotel essenziell. Diese Mitarbeitenden sind normalerweise für die Gäste die ersten Ansprechpartner bei der Ankunft und die letzten Personen, die sie vor ihrer Abreise sehen.

Mit einem professionellen, effizienten Service am Empfang kann das Kundenerlebnis verbessert werden und der Aufenthalt der Gäste in noch positiverer Erinnerung bleiben, so dass sie Lust bekommen, wieder zu kommen.

- **Bieten Sie Ihren Gästen mehr:** Neben dem Scannen von Ausweisen oder dem Druck von Rechnungen können Sie Ihren Gästen auch anbieten, Bordkarten, Fahrpläne oder Ortspläne auszudrucken.
- **Stellen Sie die Geräte dort auf, wo Sie sie brauchen:** Kompaktdrucker nutzen den begrenzten Platz optimal aus, damit Sie Ihre Gäste nicht alleine an der Rezeption warten lassen müssen, während Sie ihre Rechnung drucken.
- **Sichere Scan- und Drucktechnologie:** Dank der Verwendung von externen Kartenlesern oder internen NFC-Lesern können Ihre Empfangsmitarbeiter ohne die Nutzung eines PCs sicher scannen, drucken und kopieren.
- **Drucken Sie massgeschneiderte Etiketten für eine Vielzahl von Anwendungen in Sekundenschnelle:** P-touch-Etikettendrucker produzieren strapazierfähige Etiketten in vielen verschiedenen Farben und Qualitäten. Von professionellen Mitarbeiterbadges bis hin zu individuellen Schildern: Unsere strapazierfähigen Etiketten sind wasser-, chemikalien-, hitze- und kältebeständig und können daher sowohl im Innen- als auch im Aussenbereich verwendet werden.



Backoffice

Backoffice-Teams können grosse Druckvolumen effizienter handhaben, ohne immer wieder Papier und Toner auffüllen und austauschen zu müssen.

- **Hohe Druckvolumen:** Backoffices müssen oft viele Lieferscheine und Rechnungen drucken. Verbesserte Papierverarbeitungsfunktionen können Frustrationen mit Papier und Toner im Backoffice vermeiden.
- **Kundendatensicherheit:** Nur berechtigte Mitarbeiter können vertrauliche Kundendaten und Informationen zur Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ausdrucken. Somit können kostspielige Datenschutzverletzungen verhindert werden.
- **Managed Print Services:** Mit einem MPS-Programm müssen Sie sich nicht mehr um die Verwaltung Ihrer Drucker, Scanner, Faxgeräte und Kopierer kümmern. Durch die Überwachung Ihrer Nutzung, den Austausch Ihres Verbrauchsmaterials und die Verwaltung all Ihrer Druckbedürfnisse können wir Ihre Effizienz, Produktivität und Informationssicherheit verbessern.



Drucker für die Lebensmittelzubereitung

Lebensmittel werden von vielbeschäftigten Küchenteams in belebten Umgebungen zubereitet. Unter solchen Umständen können versehentliche Fehler bei der Identifizierung, Beschriftung oder Inventur schwerwiegende Folgen haben.

Lebensmittelbeschriftung

Die öffentliche Nachfrage nach Informationen über Lebensmittel setzt das Gastgewerbe zunehmend unter Druck, eine zuverlässige und genaue Kennzeichnung zu gewährleisten. Ob es um die Angabe von Allergenen, Informationen über fleischlose Lebensmittel, ethische und biologische Lebensmittelproduktion oder religiöse Anforderungen geht: Brother sorgt auf Ihren Lebensmitteletiketten für absolute Klarheit.

- **Lagerumschlag:** Der Wechsel von oft falsch gelesenen handschriftlichen Etiketten zu professionell gedruckten Etiketten spart wertvolle Zeit und minimiert Fehler, die zu verschwendeten Lebensmitteln oder dem Risiko lebensmittelbedingter Krankheiten führen können.
- **Menüverwaltung:** Ob Sie nun Zutaten auflisten oder ganze Rezepte erfassen: Bei der Menüverwaltung zählen die Details. Brother hilft Ihnen dabei, alles richtig zu machen, damit Ihre Kunden sachkundig entscheiden können. Unsere Lebensmitteletikettendrucker können in Ihre Menüverwaltungssysteme integriert werden, so dass Sie schnell und effizient arbeiten können.
- **Vorverpackte Lebensmittel:** Aufgrund von strengeren Vorschriften und immer anspruchsvolleren Kunden ist die sorgfältige Beschriftung von Lebensmitteln wichtiger denn je. Sorgen Sie für absolute Klarheit auf den Etiketten von vorverpackten Lebensmitteln für den Direktverkauf, einschliesslich Inhaltsstoffen, Allergenen, Haltbarkeitsdaten, Produktbeschreibungen sowie Nährwertinformationen und Ernährungspräferenzen.



Fallstudie

Brother Drucker helfen McDonald's Spanien bei der Digitalisierung seiner Abläufe





Die Herausforderung

McDonald's gibt es seit 1981 auch in Spanien, wo die Fast-Food-Kette heute mit ihren rund 24'000 Mitarbeitern mehr als 500 Restaurants im ganzen Land betreibt.

Im Einklang mit den Werten von McDonald's arbeiten Betreiber, Lieferanten und Mitarbeiter in einzigartiger McDonald's-Manier zusammen, um ihren Kunden ein ausgezeichnetes Restaurant-Erlebnis zu bieten.

McDonald's Spanien druckte erforderliche Lebensmitteletiketten bei Bedarf ohne passende Software für seine Bedürfnisse auf Standalone-Druckern in ihren Küchen. Die tägliche Arbeit mit diesen Druckern war also weder einfach noch intuitiv. Dies führte dazu, dass Etiketten gedruckt wurden, die nur einen Teil der für die Lebensmittelverarbeitung in der Küche erforderlichen Informationen enthielten.

Im Rahmen eines globalen digitalen Wandels beschlossen die Verantwortlichen, ihre eigene Software zu entwickeln, um alle Abläufe in der Küche zu digitalisieren und den Lebensmittelbeschriftungsprozess noch benutzerfreundlicher und effizienter zu gestalten.



Die Lösung



Gemeinsam mit seinem Technologiepartner (INTOWN) entwickelte McDonald's Spanien eine digitale Lösung namens «MiTurno», um die Abläufe in den Restaurants zu verbessern und Lebensmitteletiketten intuitiver und benutzerfreundlicher zu gestalten.

MiTurno umfasst eine Reihe digitaler Tools für das Betriebsmanagement des Restaurants und dient der Kontrolle aller Abläufe im Restaurant. Die Software hilft den McDonald's-Mitarbeitern dabei, die sekundären Haltbarkeitszeiten zu verwalten, tägliche Wartungsarbeiten zu planen und die SIO-Tools zu beherrschen. Die Schichtleiter können damit effizientere Entscheidungen treffen.

Im Rahmen der Software-Entwicklung wurde der Brother Drucker TD-2120N mit Unterstützung von Brother Iberia in die Lösung integriert. Dadurch wurde sichergestellt, dass Etiketten nach Bedarf gedruckt werden können und die Mitarbeiter die Prozesse einfach und effizient über ihre neue Software-Plattform abwickeln können.



Die Ergebnisse

Die Lösung, bei der die MiTurno-Software mit den TD-2120N Druckern von Brother kombiniert werden, führte bei McDonald's Spanien zu einer Produktivitätssteigerung und half mit, Fehler bei der Beschriftung auszumerzen. Ausserdem erfasst und verfolgt die Software alles in der Cloud und sorgt so dafür, dass Informationen zu den neuen digitalen Prozessen jederzeit verfügbar sind.

Die Software hat den zusätzlichen Vorteil von digitalen «Zeitschaltern», mit denen sichergestellt wird, dass die Drucker nicht drucken, wenn eine Etikette eine kurze Lebensdauer hat. Das Unternehmen spart somit Geld bei der Etikettenherstellung.

Seit der Implementierung dieser neuen Lösung wurden bei McDonald's Spanien täglich zwei Stunden administrative Aufgaben eingespart, die Kosten für Geräte und Druck gesenkt, das Abfallmanagement verbessert und die Qualität des Kundenservice erhöht.

“ «Diese neue digitale Lösung mit Brother Druckern gibt unseren Schichtleitern eine klare Übersicht über die Abläufe im Restaurant und macht uns effizienter und produktiver.»

”

Restaurant Supervisor, McDonald's Spanien



«Weil Brother Niederlassungen in jedem Land hat, in dem wir einen Vertrag haben, können die Mitarbeiter der europäischen Standorte von Staycity immer jemanden kontaktieren, der ihre Sprache spricht. Dieser persönliche Service macht den Unterschied.»

Peter O'Shea Head of IT, Staycity Aparthotels

brother
at your side

Kontakt:

Brother (Schweiz) AG

Täferstrasse 30
Postfach
CH-5405 Baden 5 Dättwil
Tel: 0844 484 111
info@brother.ch

www.brother.ch

Alle Spezifikationen sind zum Druckzeitpunkt korrekt. Änderungen vorbehalten. Brother ist eine eingetragene Marke von Brother Industries Ltd. Markenproduktnamen sind eingetragene Marken oder Handelsmarken der jeweiligen Firmen.