

Ein rundum perfekter Service

Orderman im Fish & Chips-Restaurant „Olleys“

Fish & Chips gab es bereits zu Lebzeiten von Charles Dickens und vermutlich wäre der Autor von „Oliver Twist“ und damit indirekte Namensgeber des „Olley's“ in diesem hübschen kleinen Restaurant in London Stammgast gewesen. Der Besitzer Harry kümmert sich persönlich mit seinen zwölf Mitarbeitern um das Wohl der Gäste – immer gut gelaunt, immer relaxt. Das hat seinen Grund: „Früher nahmen die Kellner die Bestellungen auf und standen dann Ewigkeiten an den Kassen Schlange, während andere Gäste auf die Bedienung warten mussten. Das war lächerlich, auf diese Weise ging so viel wertvolle Zeit verloren. Heute arbeiten wir mit Orderman, was die gesamte Abwicklung viel flexibler und effektiver macht.“

Ein extra Kaffee geht sich aus

Laut Harry hat sich mindestens 25 Prozent des Ablaufs durch Orderman verändert. „Es ist alles so viel einfacher, mit einem Klick ist die Bestellung in der Küche. Die Kellner haben Zeit, sich intensiv um die Gäste zu kümmern, während in der Zwischenzeit die Getränke vorbereitet und serviert werden. Wir verwenden zwar nach wie vor Zettel und Stift, aber nur um Telefonnummern aufzuschrei-



Die „besten Fish & Chips in London“ serviert das Olleys – das ist keine einfache Meinung, sondern das Urteil der Seafish Authority, die das Restaurant bereits zwei Jahre hintereinander ausgezeichnete. Das Geheimrezept des Erfolgs? Eine mit Hilfe des Designs geschaffene warme Atmosphäre aus dem 19. Jahrhundert kombiniert mit der Kochrafinesse des 21. Jahrhunderts? Vielleicht. Mit Sicherheit jedoch ein rundum perfekter Service.

ben“, meint der Gastronom lachend. Besonders freut er sich über die Zusatzverkäufe: Ist der Kellner bei den Gästen, ist ein extra Kaffee oder ein weiteres Glas Wein schnell bestellt.

„Ohne Bon kein Essen“

Die zusätzlichen Konsumationen sind aber nicht der einzige Grund für die Umsatzsteigerung, die Harry seit Einführung von Orderman vor fünf Jahren erzielte. „Obwohl mein Lokal

immer schon sehr gut besucht war, blieb mir am Ende des Monats nicht viel übrig. Bei der Umstellung auf Orderman stellte sich heraus, warum: „Ein Teil des Personals wollte nicht mit den Handhelds arbeiten und kündigte. Orderman ermöglicht nämlich die Kontrolle der Bestellungen – ohne Bon kommt kein Essen aus der Küche – und dadurch wird Betrug durchs Personal verhindert“, erklärt der Gastronom.

„Die Investition rechnet sich sehr schnell“

Und wie reagierte das restliche

Heute läuft alles einfacher im Olleys. Die Kellner haben Zeit, sich intensiv um die Gäste zu kümmern, während in der Zwischenzeit die Getränke vorbereitet und serviert werden.

vativer Technologie arbeiten zu dürfen“, beschreibt Harry die Reaktion seiner Angestellten und fügt hinzu: „Nach zwei Tagen

„Auf den ersten Blick war der Kauf der Handhelds schon eine große Investition – aber sie rechnet sich bereits binnen eines Jahres.“

kam jeder mit den Handhelds klar.“ Heute kann sich niemand mehr ein Arbeiten ohne Orderman vorstellen. „Ich fing 1987 mit einem Take-Away an, 1998 kam das Restaurant dazu. Besonders am Abend sind die 70 Sitzplätze durchgehend besetzt. Da braucht es eine klare Struktur“, so Harry. Würde er sich wieder für Orderman entscheiden? „Auf den ersten Blick war der Kauf der Handhelds schon eine große Investition – aber sie rechnet sich bereits binnen eines Jahres. Die Anbindung an eine bereits bestehende Kasse ist überhaupt kein Problem, vor allem nicht, wenn man wie ich auf die kompetente Unterstützung von Casio zurückgreifen kann. Ich kann Orderman jedem nur empfehlen, ich würde jedenfalls nie wieder darauf verzichten wollen!“

Olleys Fish Experience

Mr Harry Niazi
65 - 67 Norwood Road, Herne Hill
London SE24 9AA
Tel: 0044 208 671 8259
Email: h@olleys.info
<http://www.olleys.info>

Installation:

IKA Retail Solutions Ltd.
<http://www.ikaepos.com>

Orderman Handhelds:

Orderman GmbH
<http://www.orderman.com>

Cash register:

Casio Electronics Company Ltd.
<http://www.casio.co.uk>

www.orderman.com



Personal? „Der Großteil war begeistert. Alle fühlen sich nun als wertvoller Teil einer Gruppe und sind stolz, mit derart inno-