

Medienmitteilung

Erstes Schweizer Fine-Dining-Restaurant führt verbindliches Buchungssystem ein

Das The Restaurant des Dolder Grand führt als erstes Fine-Dining-Restaurant der Schweiz das Online-Buchungssystem Tock ein. Die Gäste zahlen bei der Reservierung einen Teilbetrag. Auf diese Weise sollen die Buchungen verbindlicher und der Food-Waste reduziert werden. Viele renommierte Adressen weltweit setzen bereits auf Tock, so etwa Daniel Humms Eleven Madison Park in New York.

Einen Restauranttisch reservieren, aber nicht erscheinen: Im Fachjargon der Gastronomie heisst das No-Show. Selbst im The Restaurant des Dolder Grand hoch über den Dächern Zürichs ist dies keine Seltenheit. 2 Michelin-Sterne und 19 Gault-Millau-Punkte zieren das Gourmetrestaurant.

Heiko Nieder, Chef Fine Dining des The Restaurant, erklärt: «Viele Gäste reservieren in mehreren Restaurants für denselben Abend und entscheiden dann kurzfristig, wo sie essen.» Das Ergebnis: leere Tische trotz langer Warteliste und Gäste, die getröstet werden müssen. Das sei natürlich sehr bedauerlich, sagt Nieder.

Aktiv gegen No-Shows und Food-Waste

Besonders häufig kommt es an Freitagen und Samstagen zum Nichterscheinen. Die Gäste stornieren ihre Reservierung wenige Tage vorher oder gar am Tag des Restaurantbesuchs selbst.

Problematisch sind No-Shows aber nicht nur aus logistischen Gründen, sondern auch aus ökologischen. Erscheint ein Gast nicht, müssen vor allem an Wochenenden hochwertige Lebensmittel entsorgt werden. Hinzu kommen die entgangenen Einnahmen.

Gourmetrestaurants weltweit setzen schon lange auf Verbindlichkeit

Nun soll das Online-Buchungssystem Tock aus den USA Abhilfe schaffen und die Anzahl No-Shows reduzieren. Damit ist das The Restaurant schweizweit das erste Fine-Dining-Restaurant, das mit diesem System arbeitet. Ins Leben gerufen hatte es 2015 kein Geringerer als Nick Kokonas. Der Restaurantmanager und Autor führte es damals im Chicagoer 3-Sterne-Restaurant Alinea ein.

Weltweit nehmen seither zahlreiche Fine-Dining-Restaurants in fast 30 Ländern Buchungen über Tock entgegen. Darunter befinden sich namhafte Adressen wie das New Yorker Eleven Madison Park, The Fat Duck im englischen Bray oder das Noma im dänischen Kopenhagen.

Einfach buchen – flexibel bleiben

Und so funktioniert es: Der Gast bucht online einen Tisch. Tock erfasst dabei den Gästenamen, Wünsche und Präferenzen, sogenannte Pre-Visit-Fragen. Das System belastet seine Kreditkarte mit einer Vorauszahlung von CHF 50.00 bei Reservierungen für Mittagessen, CHF 100.00 sind es für

THE DOLDER GRAND

16. Oktober 2019 | 2

Abendessen. Fünf Tage vor Besuch erhält der Gast eine automatische Erinnerung. Sollte er es sich anders überlegen, kann er die Reservierung bis 72 Stunden vor Besuch kostenlos stornieren.

Christopher Harnischmacher, Operations Controller der Dolder Hotel AG, ist vom System überzeugt: «Die Reservierungen werden mit der Vorauszahlung der Gäste verbindlicher», sagt er. Dadurch liesse sich nicht nur die Anzahl der No-Shows senken, sondern auch die Effizienz des Restaurantbetriebs steigern und der Food-Waste reduzieren.

Ansprechpartnerinnen für die Medien Dolder Hotel AG

Anna Siroka
Director of Marketing & Communications
Tel direkt: +41 44 456 66 25
pr@dolderhotelag.com

Adriana Zilic
PR Coordinator
Tel direkt: +41 44 456 66 40
pr@dolderhotelag.com

The Dolder Grand

Das Dolder Grand mit 175 luxuriösen Zimmern und Suiten, erlesener Gastronomie, einem Spa-Bereich auf 4'000 Quadratmetern, grosszügigen Bankett- und Seminarräumlichkeiten sowie einer wertvollen Kunstsammlung ist Mitglied der Leading Hotels of the World und der Swiss Deluxe Hotels. Die erhöhte Lage zwischen pulsierender City und belebender Natur ermöglicht einen herrlichen Blick auf die Stadt Zürich, den See und die Alpen. Das City Resort wurde von 2004 bis 2008 durch die Londoner Architekten Foster and Partners vollumfänglich renoviert und umgebaut.