

GV *kompakt*

FACHMAGAZIN FÜR GEMEINSCHAFTSVERPFLEGUNG



VEGANES & VEGETARISCHES

Fleischlos genießen



LOGISTIK
Optimale
Speisen-
verteilung



MILCH
Gutes
aus der
Molkerei



SPENDER
Quelle
der
Erfrischung



Quelle: Thomas Reimer/Stockadobe.com

Nudging in der Gemeinschaftsverpflegung

Müssen wir unsere Gäste an das „richtige“ Essen heranführen? Unser Autor zeigt, wie dies ohne den berühmten erhobenen Zeigefinger möglich ist.

Text: Jörg Jendry

Der Anglizismus „Nudging“ beschreibt das „Anstupsen“ in eine bestimmte Richtung, die vom Konsumenten bewusst nicht wahrgenommen wird. Die Aussage „Führen ohne Verbote“ trifft es vielleicht noch besser und zeigt, dass es in jedem Bereich einsetzbar ist. Wieviel Umerziehung bei der Essensauswahl ist nun angebracht und wie weit soll der Gast seine Wahlfreiheit behalten? Man könnte meinen, jeder entscheidet sich bei der Essenswahl für die für ihn beste Option. Wir Menschen sind aber eher schlecht darin, die – mitunter offensichtlich – beste Entscheidung zu treffen. Übergewicht und Scheidungsraten sprechen da eine deutliche Sprache. Sieht man sich so genannte Vorzeigarbeitgeber wie z. B. Google an, stellt man fest, dass die dortigen Nudgingberater (gibt's tatsächlich!) der Tendenz der Gewichtszunahme entgegenwirken. Gerade für neue Mitarbeiter entwickeln sie

Konzepte, die effektiv sind und zu einem gesünderen Essverhalten animieren. Schöne Welt, dass dort das Essen umsonst ist. Dadurch hat dies keinen Einfluss auf die Auswahl. Durch kleinere Teller, Ampelsystem, Buffet mit Salatbar zuerst usw. hat man viel erreicht und in Sachen Auswertung ist Google eh immer vorne dabei und kann schnell reagieren, wenn ein Versuch misslungen ist.

Höhere Zufriedenheit gepaart mit mehr Wirtschaftlichkeit

Kommen wir aber zu unserer Realität, die uns im Arbeitsalltag beschäftigt. Wie erreiche ich eine höhere Zufriedenheit meiner Gäste und nebenbei eine bessere Wirtschaftlichkeit? Zu einer positiveren Aussage kommen Gäste, wenn Sie das Gefühl haben, sich gesund zu ernähren und alles dafür angeboten zu bekom-

men. Daher bietet sich eine Deklaration des „gesündesten“ Gerichtes des Tages durchaus an. Das muss nicht zwangsläufig über ein Warnsystem gehen. Eine Benennung der Inhaltsstoffe in Relation zum gesamten Tagesbedarf oder eine Kennzeichnung im Rahmen eines gesunden Tagesplans ist eine gute Unterstützung. Die Auswahl über den Preis zu steuern, ist da eher suboptimal und wird von vielen Unternehmen auch (noch) nicht getragen. Aber vielleicht ist ja in Zukunft eine Subvention der gesunden Komponenten vorstellbar, vor allem unter dem Gesichtspunkt des Mitarbeitermangels und der dadurch wichtiger werdenden Erhaltung von – die Reihenfolge entscheiden Sie selbst – Mitarbeitermotivation, Arbeitsleistung und Gesundheit?

Die Präsentation der Speisen spielt eine wesentliche Rolle. Die klassischen Renner wie Currywurst oder Schnitzel brauchen keinen fokussierten Platz. Da kommen die Suchenden schon von alleine hin. Das vegetarische oder kalorienarme Gericht dagegen kann vielleicht mehr Aufmerksamkeit gebrauchen. Alleine schon, dies offensiv anzubieten, sorgt für ein besseres Gewissen. Wenn dazu noch das Obst vor dem Kuchen steht, und das Dessert nicht im Kassenbereich, sind das schon gute Aktionen. Dass man seine Wirtschaftlichkeit in der Ausgabe darüber steuert, dass die Gerichte und Komponenten mit dem höchsten Deckungsbeitrag vorne liegen und entsprechend präsentiert werden ist eine Binsenweisheit, die nicht gerade neu ist. Alleine deshalb ist die Anordnung der Speisen in einer Ausgabe nicht leidige Pflicht, sondern Führungsaufgabe und sollte nicht unüberlegt delegiert werden. Wenn die Mitarbeiter täglich eingewiesen werden, was am besten verkauft werden sollte (gute Restaurants haben dafür wahre Entertainer im Team), steigert man nicht nur Umsatz, sondern Ertrag.

Ähnlich ist es in der Versorgung von Patienten auf Station. Wenn dort die Menüfassung über Hostessen durchgeführt wird, kann ich aktiv die Auswahl der einzelnen Menüs positiv steuern. Vorausgesetzt natürlich, ich stimme mich mit dem Erfassungsteam ab und sehe es nicht als zusätzliche Belastung oder Fremdkörper in der Küche.

So kann man abschließend fragen, ob es eine moralische Verpflichtung ist, Gäste durch das Essensangebot zu „nudgen“ oder ob das in unserer Kultur der freien Entscheidung unpassend ist? Es ist auf jeden Fall ein gutes Instrument, wenn man nicht in die Schiene des Belehrenden fällt. Wir erinnern uns da noch mit Schrecken an die Reaktionen des ausgerufenen Veggiedays der Grünen. Dies war in der Kommunikation desaströs und hatte sofort den Beigeschmack der unangemessenen Reglementierung.

So wünsche ich Ihnen, dass Sie Ihre Gäste weiterhin zu Ihrem Glück führen, ohne zu verbieten.