

### Programm „TAGES-SEMINAR“ oder „INHOUSE-WORKSHOP“ „Optimierung einer Caterer-Bewirtschaftung als Alternative zur Ausschreibung und Jahresgesprächs-Basis“

#### Themenbedeutung „die Alternative zum Betreiberwechsel“

- Vielfach sind Optimierungsverhandlungen mit Bestands-Caterer sinnvoller, als Ausschreibungen
- Caterer-Marktszenario
  - 2/3 der Ausschreibungen sind reiner Betreiberwechsel (Neuvergabe)
  - Das Personal bleibt nach §613a beim „neuen Caterer“. Der Betriebsleiter wechselt
  - Bei sich angleichenden Caterer-Kompetenzen / Leistungen und Verdrängungswettbewerb fällt es selbst Experten nicht leicht, das Pro & Contra für einen Betreiberwechsel entscheidungsreif herauszuarbeiten
- Kundeneffekte (interne Ausschreibung)
  - Bei „Kundenbestandssicherung“ werden Bestands-Caterer-Ressourcen zielgerichteter aktiviert
  - Eine innerbetriebliche Unruhe wird vermieden
  - Der Grad und die Kommunikation eines „Neubeginns“, schaffen neues Vertrauen
  - Ähnlich einer „Ausschreibung“, soll der Prozess ablaufen
- Strategische Analyse (Vorgehensweise)
  - Die Veranstaltungs-Themen konzentrieren sich auf strategische Fakten, d.h.
  - Entscheidungsrelevante Inhalte für Neuausrichtungs-Maßnahmen

#### Ziele

- Sie haben eine generelle Grundlage für Verhandlungen mit dem „Bestands-Caterer“
- Gehen gut gerüstet in anstehende Jahresgespräche und Anforderungen an den Caterer
- Mit Vertrags- und Abrechnungs-Gestaltungs-Inhalten auf neuer Basis

#### Wer sollte teilnehmen ?

- **Entscheider** aus den Bereichen
  - Einkauf
  - Personal
  - Facility Management
- **Mitarbeiter** aus diesen Bereichen, die federführend mit der Ausschreibung von Catering-Dienstleistungen befasst sind

#### Seminar-Termine

**14.03.2018**  
**06.06.2018**

#### **Inhouse-Workshop** Termine individuell



#### **Seminarhotel**



#### Seminar- / Workshop - Inhalte

##### Zum Einstieg

- Caterer-Markt und Wettbewerbssituationen
- Was sollten Sie für Ihre Gespräche wissen, welche Themen sind als Verhandlungs-Basis wichtig (Überblick aus SMR-Sicht)

##### Konkretisierung (Beispiele) für Unzufriedenheit (nach Themengruppen)

- Analyse-Verfahren (Checklisten)
- Bewertungs-Muster (Matrix)
- Abgleich mit unseren Markterfahrungen

##### Leistungs-Analysen

- Aktualität / Umfang von Leistungsverzeichnissen (LV)
- Qualitäts- und Service-Anspruch
- Mitarbeiter- / Gastbefragungs-Ergebnisse / Schlussfolgerungen (beispielhafte Struktur und Auswertung)

##### Wirtschaftlichkeits-Analysen

- Umfang / Transparenz von Wirtschaftlichkeitsberechnungen
- Kalkulationen (wie detailliert)
- Kennziffern (welche)
- Vorstellung von Muster-Budget / Kennziffern-Matrix
- Unternehmens- / sozialpolitische Preisvorgaben

##### Gastronomische Konzepte

- Nach Service-Leistungen wie Mitarbeiter, Gäste, Casino, Frühstück
- Preis und Sortimentslisten
- Aktionen
- Akzeptanz (Potential-Ausschöpfung / Verzehr Statistiken)

##### Heutige / zukünftige Vertrags- / Abrechnungs-Gestaltung

- Basis-Vertrag
- Flexible Anlagengestaltung
- Abrechnungs- / Verrechnungs-Regelungen

##### Benchmarks

- Welche, wie detailliert

##### Generelle Herangehensweise und Alternativen zur Neuausrichtung / Optimierung

- Einsatz eines „Business-Development-Managers“ durch den Caterer (Pro & Contra)
- „Caterer-Kundenteam“ für Neuausrichtung u.a. mit Betriebsleiter, District Manager, Stabsstellen. Je nach Kunde auch Einbindung Regionalleitung (Pro & Contra)
- Projektdefinition „Optimierung“ oder „Neuausrichtung“

##### Projektplan (Mustervorschlag)

- Nach Themen, Zeitplan, Team
- Protokollierungs-Konzept
- Arbeitsmittel

##### Seminar-Resümees

- Aus Teilnehmern- / Veranstalter-Sicht

Referent Armin Maurer, Geschäftsführer SMR