



Jährlich werden in den Betrieben der Allresto Flughafen München Hotel und Gaststätten am Münchner Flughafen 2 Mio. Tassen Kaffee ausgeschenkt. Im Interview spricht Geschäftsführer Gerhard Halamoda (l.) über den Stellenwert von Kaffee an einem Flughafen.



Genuss zum Abheben

Der Münchner Flughafen Franz-Josef-Strauß belegte in einem internationalen Vergleich den 6. Platz und rangiert in der Kategorie Gastronomie sogar auf Platz 3. Grund für diese gute Bewertung ist das ausgefeilte Gastro-Entertainment-Konzept der Flughafen München-Tochter Allresto. Mit einem kreativen Mix aus Franchise-, Lizenz- und eigenen Marken betreibt der Verkehrs- und Systemgastronom 41 Outlets, deren Angebot von Fine-Dining bis hin zur Currywurst reicht. Doch so verschieden die einzelnen Speisekarten auch sind – der Anspruch an Systematik, Professionalität und Spitzenqualität ist überall gleich. Und noch etwas verbindet die Angebotsvielfalt: Kaffeegenuss vom Feinsten. Damit die jährlich rund 2 Mio. Tassen Kaffee immer höchsten Ansprüchen genügen, setzt Gerhard Halamoda seit 1997 auf Maschinen von WMF.

Herr Halamoda, sehen Sie eine Veränderung im Kaffee-Konsumverhalten der Fluggäste über die Jahre?

Ja, und zwar ganz massiv. Neben der allgemein gestiegenen Kundennachfrage hat sich auch die Bewirtungsstrategie der Airlines stark gewandelt. Insbesondere Star Alliance hat am Flughafen München Lounges eingerichtet, in denen sie ihren Passagieren kostenlosen Kaffee anbietet. Wir haben es also mit einem Wettbewerb zu tun, der Kaffee verschenkt. Um in diesem Umfeld zu bestehen, müssen wir richtige Alleinstellungsmerkmale bieten.

Nur so können wir unser Publikum an uns binden und die attraktiven Cross-Selling-Effekte ausnutzen, die guter Kaffee mit sich bringt.

Was sind Ihre Alleinstellungsmerkmale bezüglich des Kaffeeangebotes?

Entertainment, positiv aufgeladene Erlebnisse und Produktqualität spielen hier die zentrale Rolle. Wir legen in fast allen Outlets großen Wert darauf, dass unsere Kunden die handwerkliche Qualifikation der Mitarbeiter direkt erleben. Das „Allresto Barista-Gefühl“ verbindet dabei echte Handwerkskunst mit qualitativ hochwertigem, leckerem Kaffeegenuss. Damit wir diesen Anspruch auch effizient umsetzen können, sind seit zehn Jahren flächendeckend Kaffeefullautomaten von WMF im Einsatz, mit denen wir etwa das manuelle Aufschäumen der Milch stilvoll und doch effizient zelebrieren können.

Wie setzen Sie das Thema Entertainment in Ihrem Maschinenkonzept um?

Der Einsatz unserer rund 75 Kaffeemaschinen hängt vom jeweiligen Restaurantkonzept und dem angebotenen Produktportfolio ab, schließlich gibt es beim „erlebten“ Kaffeegenuss doch deutliche Unterschiede zwischen Café, Fine-Dining, Snack-Stand oder Brauhaus. Bei den Gerätetypen stehen Spezialitätenmaschinen mit hoher Leistungsstärke klar im Vordergrund – allen voran der Vollautomat WMF Bistro mit seiner Steam-Power-Option für das manuelle Aufschäumen der Milch. Unsere partiell eingesetzten Mengenbrüher sind vor allem dort sinnvoll, wo mit hohen Verbrauchsspitzen oder enormem Zeitdruck zu rechnen ist, z. B. im Frühstücksraum des Kempinski Hotels, den Munion Konferenzflächen oder in den Mitarbeiter-Casinos. Das Thema SB ist bei uns eher nebensächlich, da sich durch die Selbstbedienung der hohe Qualitätsanspruch und der Allresto-Erlebnisgedanke nicht optimal transportieren lässt.

Gibt es spezielle Standorte, an denen der Erlebnisfaktor eine besondere Rolle spielt?

Der Qualitätsfaktor „Handwerkskunst“ ist immer dann besonders wichtig, wenn der Gast die Zubereitung des Kaffeeprodukts aktiv miterlebt, wie etwa bei einer Frontküche oder -bar. Dort kann der Kunde auch seine persönlichen Wünsche mit einbringen und fühlt sich individuell betreut. Bevorzugte Lokationen sind z. B. die nicht-öffentlichen Bereiche des Flugha-



fens, also wenn der Gast die Sicherheitskontrollen durchlaufen hat. Hier bewegen wir uns in der Preisgestaltung auf einem höheren Level. Um das zu rechtfertigen, muss man eine entsprechende emotionale Zusatzleistung bieten, die der Kunde auch wahrnimmt. Guter Kaffee mit manuell aufgeschäumter Milch ist dabei ein wichtiger Teil – geschmacklich und optisch.

Könnte man diesen Erlebnis- und Qualitätsfaktor auch mit einer Siebträgermaschine erreichen? Halbautomaten sind für unser Geschäft weniger geeignet. Die Arbeitsabläufe wären in hoch frequentierten Phasen zu komplex und zu zeitaufwändig. Mit der Steam-Power-Technologie der WMF Bistro haben wir die für uns optimale Lösung gefunden, um unseren Zeit- und Qualitätsanspruch einwandfrei zu erfüllen.

Wie viel Kaffee wird am Flughafen München täglich konsumiert? Wir haben täglich um die 35.000 Gäste. Die Nachfrage hängt von der Tageszeit ab. Wir rechnen damit, dass jeder zehnte Kunde Kaffee trinkt – das ergibt 3.500 Tassen pro Tag und 1,2 Mio. im Jahr. Addiert man den Konsum von Casino, Hotel und McCafé hinzu, kommen wir auf rund 2 Mio. Tassen pro Jahr.

Welche Kaffeegetränke sind bei Ihren Gästen besonders beliebt? Ganz vorne steht das Haferl Kaffee, gefolgt von Cappuccino, Latte Macchiato und Es-



Auch an den Snack- und Imbissständen ist der Kaffeebedarf nicht zu unterschätzen.

presso. Das Haferl Kaffee entspricht dabei einem „Café Creme“ und nicht dem klassischen Filterkaffee, was für die Qualität ausschlaggebend ist. Auch hier bieten die Bistro-Maschinen wieder einen klaren Vorteil, denn für das Haferl mit 220 ml Café Creme benötigt man nur einen Kolbenhub. Das heißt, die Wartezeit des Gastes während des Brühvorgangs reduziert sich auf ein Minimum.

Welche Bedeutung hat das Thema Kundendienst bei 2 Mio. Tassen Kaffee pro Jahr? Ein schneller und kompetenter Kundendienst ist unerlässlich. Unsere Maschinen arbeiten zwar sehr zuverlässig, doch wir müssen darauf vertrauen, dass ein Gerät zeitnah repariert wird, sollte es einmal ausfallen. Darüber hinaus zeichnet sich guter Kundendienst durch ein transparentes Service-Package aus. Niemand hat Zeit,

einzelne Rechnungen hinsichtlich erbrachter Leistungen und möglicher Garantielaufzeiten zu kontrollieren. Ziel ist es, dass alle Geräte funktionieren, keine Probleme mit Rechnungsprüfungen aufkommen und, falls wirklich mal eine Maschine defekt ist, kompetente Handwerker im Einsatz sind.

Welches Servicemodell empfehlen Sie einem Verkehrs-/Systemgastronom?

Ich würde immer nur einen Voll-Wartungsvertrag abschließen. Damit werden alle Aufgaben rund um den einwandfreien Betrieb der Maschine zuverlässig erledigt und man kann sich auf die operativen Kernkompetenzen konzentrieren. Diese Service-Kompetenz war im Übrigen eines der Hauptargumente bei der Entscheidung für WMF.

Wie wichtig ist es für die Prozesssicherheit, dass die Mitarbeiter mit den Maschinen zurechtkommen?

Bedienerfreundlichkeit ist im täglichen Betrieb das A und O. Trotz unserer hohen gastronomischen Angebotsvielfalt setzen wir auf die Standardisierung von Arbeitsprozessen, um beim Einsatz unserer rund 650 Mitarbeiter flexibel agieren zu können. Gerade in Stoßzeiten, auf Großveranstaltungen oder auch bei Urlaubsvertretungen ist hohe Personalflexibilität gefragt. Und wechselt ein Mitarbeiter kurzzeitig den Betrieb, können wir uns keine zeitaufwendigen Einlernphasen an den Kaffeemaschinen leisten.

Vielen Dank für das Gespräch!

ANZEIGE



Kaffeekultur à la Barista

Sielaff hat in der Piacere Touch die Geheimnisse italienischer Barista- und Ingenieurskunst „Made in Germany“ vereint. Dabei ersetzt die Piacere Touch das Geheimnis des Baristas, das Vorbrühen, durch Preinfusion: Durch dieses Aufquellen des Kaffeepulvers vor dem Durchlauf werden die Aromen besser gelöst und das Kaffeemehl stabilisiert, was auch die Crema verbessert. Darüber hinaus zeichnet sich die Piacere Touch durch eine hohe Leistungsfähigkeit, eine intuitive Bedienung und eine individualisierbare Optik dank verschiedener Designs und RAL-Farben sowie LED-Beleuchtung aus.

Sielaff GmbH & Co. KG
Automatenbau
Münchener Str. 20
91567 Herrieden
Tel. (09825) 18-0
info@sielaff.de
www.sielaff.com



- Preinfusionstechnologie: Aufquellen des Kaffeepulvers vor dem Durchlauf für mehr Aroma und Crema
- 7" Touch-Display hinter Sicherheitsglas
- Farbe/Design, LED-Beleuchtung und Touch-Display sind individuell gestaltbar
- Schnelle Produktausgabe (bis zu 250 Tassen/Std.)
- Zwei geräuscharme Qualitätsmahlwerke
- Wahlweise mit 2 Produktbehältern (Kakao, Topping) oder einem großen Behälter (Kakao)
- 27 frei programmierbare Kaffeespezialitäten
- Optional mit oder ohne Frischmilch
- Separater Heißwasserauslauf für Tee
- Höhenverstellbarer Doppeltassensich
- Automatisierte Reinigung

Foto: WMF