ACHTUNG!

UNSERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR RESERVIERUNGEN IM BURGWÄCHTER - DER HEXENHÄUSLE GASTRONOMIEBETRIEBS GMBH

JUNGGESELLINNEN- UND JUNGGESELLEN

Aufgrund wiederholten Beschwerden und Problemen mit Feiern von Junggesellinnen- / Junggesellenabschieden, nehmen wir keine Reservierungen für diese Feiern mehr an und behalten uns das Recht vor, die Feierlichkeiten direkt zu unterbinden. Vielen Dank für ihr Verständnis.

RESERVIERUNG ÜBER DAS FORMULAR

Reservierungen über das Formular können nur für Folgetage entgegen genommen werden. Sie erhalten von uns schnellstmöglich eine Nachricht bzw. Bestätigung Ihrer Reservierung.

Reservierungen über das Formular können ausschließlich schriftlich storniert werden.

RESERVIERUNGEN AB 5 PERSONEN

Aus aktuellem Anlass behalten wir uns vor, bei kurzfristigem Stornieren der Reservierung oder unangekündigtem Nichterscheinen, eine Ausfallgebühr von bis zu 10€ pro Person zu berechnen.

Stornierung bis 24 Stunden vor der Reservierung: 0€

Stornierung bis 12 Stunden vor der Reservierung: 5€ pro Person

Stornierung nach 11:00 Uhr & Nichterscheinen: 20€ Pro Person

SONDERVERANSTALTUNGEN

Bei Sonderveranstaltungen und gestalteten Menüs werden bei einer Stornierung nach 11:00 Uhr & Nichterscheinen die vereinbarten Preise zu 100% berechnet

IHRE RESERVIERUNG HAT EINE GROSSE BEDEUTUNG

Eine Reservierung löst eine Kettenreaktion aus. Zunächst einmal kalkuliert der Küchenchef auf Basis der angemeldeten Gäste seinen Warenbedarf und bestellt diesen. Das gleiche macht der Restaurantleiter mit Getränken. Beide planen zudem auf Basis der Anmeldungen den Personalbedarf für den Tag. Unsere Hexenstube verfügt nur über wenige Plätze. Sind alle reserviert, wird anderen Interessenten ein Alternativtermin angeboten.

Schon am Morgen Ihres Besuches fängt das Küchenteam mit den Vorbereitungen an. Gar- und Zubereitungszeiten von mehreren Stunden sind nichts Unübliches. Im Laufe des Tages bereitet sich auch das Serviceteam auf Ihren Besuch vor, bereitet die Tische vor und steht in entsprechender Anzahl für die Gäste bereit.

Am Nachmittag sagen Sie ab. Was nun? Das Essen landet im Müll, der Tisch bleibt leer und das Personal steht tatenlos in Küche und Restaurant herum! Und nein, das ist leider keine Übertreibung.

STORNO ODER NO-SHOW – WO IST DER UNTERSCHIED?

In allen Bereichen, bei denen eine Dienstleistung reserviert bzw. gekauft wird (Theatertickets, Flug, Hotel, Restaurantreservierung…) gibt es zwei unterschiedliche Begriffe:

Stornierung	Eine Stornierung wird vom Kunden im Vorfeld durchgeführt. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um Wochen, Tage oder Stunden vor der Inanspruchnahme der Dienstleistung handelt. Ausschlaggebend ist, dass der Kunde persönlich absagt, den Dienstleister also von
No-Show	Bei einem sogenannten No-Show erscheint der Kunde einfach nicht zum vereinbarten Zeitpunkt, um seine gebuchte Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. Es erfolgt keine

Sie kennen das sicher alle aus Ihrem Urlaub: Buchen Sie einen Flug, müssen Sie mindestens eine Anzahlung leisten, manchmal sogar sofort den Gesamtbetrag zahlen. Eine Umbuchung oder Stornierung ist ab dann mit Gebühren von bis zu 100% verbunden. Ebenso gibt es beim Hotel und mittlerweile bei einigen Restaurants verschiedene Modelle, für die keine oder bis zu 90% Stornogebühren anfallen. Aber warum machen Dienstleistungsunternehmen das?

- Planungssicherheit
- Verbindlichkeit
- Risikominimierung & Wirtschaftlichkeit
- Einhalten eines vernünftigen Preis-Leistungs-Verhältnisses

STORNOGEBÜHREN HABEN NICHTS MIT PROFITGIER ZU TUN

Egal, ob es sich um einen Restaurantbesuch oder eine andere Dienstleistung handelt, Profitgier des Anbieters spielt dabei keine Rolle. Vielmehr geht es darum, entstandene Kosten zumindest teilweise zu decken und Umsatzausfälle – z.B. weil man den Tisch im Restaurant so kurzfristig nicht mehr anderweitig vergeben konnte – ebenfalls anteilig auszugleichen.

Ein ungeplanter Wegfall von nur einem Dutzend Gäste in einer Woche entspricht dem Gehalt eines Mitarbeiters! Auf Dauer ist so etwas für jeden Betrieb ruinös. Über die Verschwendung von Lebensmitteln und die Demotivation des engagierten Personals reden wir erst gar nicht.

FINGERSPITZENGEFÜHL

Selbstverständlich kann es mal vorkommen, dass eine Reservierung aus den verschiedensten Gründen abgesagt werden muss. Gerade in der Weihnachtszeit müssen Reservierungen oft lange im Voraus gemacht werden, da die Nachfrage so groß und somit die Verfügbarkeiten begrenzt sind. In unserer schnelllebigen Zeit ändern sich aber unsere Pläne und Termine fast täglich. Wir sind gezwungen, flexibel zu bleiben.

AUFKLÄRUNG UND WERTSCHÄTZUNG SIND DAS A UND O

Wir denken, dass Aufklärung wichtig ist und jeder Gast der Gastronomie mehr Wertschätzung und Verständnis entgegenbringen sollte. Ein Konzertticket lässt man doch auch nicht einfach so verfallen. Im Magazin „Sternklasse“ (Ausgabe 01-2016) äußerten sich Leser zu einem Artikel der Vorausgabe, welcher sich genau mit diesem Thema beschäftigte und zeigten sich erstaunt, was für einen Schaden eine kurzfristige Stornierung anrichtet. Eine Stornogebühr erschien ihnen nach diesem Artikel sogar sinnvoll. R. Miessen schrieb in seiner Mail ganz treffend „[…] *Wer einmal darüber nachdenkt weiß, dass es nur fair ist, dass der Schadenverursacher die Kosten zu tragen hat, die in einem Restaurant entstehen, wenn er Plätze blockiert und kurzfristig storniert. Wer es anders sieht, sollte vielleicht über den Umkehrschluss nachdenken. Darüber, wie er es empfände, wenn sein Restaurant kurz vor dem Besuch mit der Mitteilung anrufen würde: ‚Es tut uns schrecklich leid, aber der Tisch, den wir Ihnen vor 14 Tagen zugesagt haben, wurde vor wenigen Minuten an andere Gäste übergeben‘*.“

NUTZEN SIE MEINE DATEN ZU MARKETINGZWECKEN?

In diesem Rahmen sei noch gesagt, dass **WIR** Ihre Kontaktdaten, die Sie uns bei Ihrer Reservierung angeben, **NICHT** für Marketingzwecke nutzen. Dies würde gegen das Gesetz verstoßen. Um dies sicherzustellen, dürfen unsere Mitarbeiter maximal Ihren Namen und Ihre Telefonnummer in das Reservierungsbuch eintragen.

Aber warum fragen wir dann bei einer simplen Reservierung so viele Daten ab? Es geht ausschließlich darum, verschiedene Kontaktmöglichkeiten zu haben, um Sie an Ihre Reservierung zu erinnern oder Sie zu informieren, falls ein außergewöhnlicher Umstand eintritt, der Ihre Reservierung betrifft. Wenn unser Team Sie also das nächste Mal nach Ihren Adressdaten fragt, können Sie diese beruhigt nennen.

Wir freuen uns, Sie bald in unserem Restaurant begrüßen zu dürfen und verbleiben mit kulinarischen Grüßen aus dem Burgwächter

Alexandra Palazzotto