

## **Vermeidung von No-Shows - Hinterlegung von Kreditkartenangaben zur**

Liebe Mitglieder von Gastro Stadt Zürich

Um unseren Service, die organisatorische Effizienz und die Wirtschaftlichkeit zu verbessern, möchten wir erläutern, warum und wann wir es als es notwendig erachten, bei Reservationen das Hinterlegen von Kreditkartenangaben zu verlangen.

### **Sanfte Etablierung einer neuen Praxis – gemeinsame Abstimmung der Stakeholder**

Eine neue Praxis kann nur etabliert werden, wenn sich eine kritische Anzahl der Mitglieder von Gastro Stadt Zürich bereit erklären, mitzumachen. Um die Teilnahme zu erleichtern und möglichst viele Mitglieder:innen zu motivieren, schlagen wir als kleinste gemeinsame Basis eine Gruppengröße von 6 Personen vor, ab welcher Kreditkartendaten verlangt werden sollen. Eine Vereinheitlichung der No-Show-Gebühr scheint uns ebenfalls wichtig. Diese würden wir bei CHF 50.- pro Person ansetzen.

Ebenso erscheint es angezeigt, das Thema in Bezug auf die Tageszeiten unterschiedlich zu behandeln. Wir sind der Meinung, dass im schnellen Mittagsgeschäft der Aufwand und die Wirkung auf den Kunden:innen ein negatives Fazit resultieren würde. Wir streben deshalb eine Vereinheitlichung lediglich für die Abendreservierungen an. Diese würden wir zudem einstweilen auf die Prime-Tage von Donnerstag bis Samstag beschränken.

Eine einheitliche Stornofrist von 24h im Voraus scheint uns angemessen. Im Anwendungsfall ist eine kulante Handhabung jedem anheimgestellt.

Dabei soll es im Einzelfall aber jedem Teilnehmenden freigestellt sein, einen Ausfall dann auch tatsächlich einzuziehen.

Wann sollen Kreditkartendaten erhoben werden?

- ab einer Gruppengröße von 6 Personen
- am Abend von Donnerstag bis Samstag
- falls die 24-stündige Stornofrist nicht eingehalten wird
- zu einer Gebühr von 50.- pro Person

### **Gründe für das Erheben der Stornierungsgebühren:**

#### **Vermeidung von kurzfristigen Stornierungen**

Kurzfristige Stornierungen stellen ein erhebliches Problem für die Planung und den Betrieb unserer Dienstleistungen dar. Wenn eine große Gruppe in letzter Minute absagt, bleibt uns wenig bis gar keine Zeit, um die freigewordenen Kapazitäten neu zu vergeben. Dies führt zu erheblichen Einnahmeverlusten und kann negative Auswirkungen auf unsere Ressourcenplanung haben. Durch die Hinterlegung von Kreditkartenangaben können wir sicherstellen, dass eine Stornogebühr erhoben wird, die uns zumindest teilweise vor finanziellen Verlusten schützt.

#### **Bessere Ressourcenplanung**

Bei Gruppenbuchungen ab 6 Personen ist eine sorgfältige Ressourcenplanung unerlässlich. Ob es sich um die Zuweisung von Räumen, die Bereitstellung zusätzlicher Materialien oder

die Planung von Personal handelt – eine genaue Teilnehmerzahl ist entscheidend. Die Hinterlegung von Kreditkartenangaben motiviert die Gruppen dazu, realistische Buchungen vorzunehmen und verringert das Risiko von Über- oder Unterbelegungen.

### Vermeidung von No-Shows

No-Shows, also Personen, die eine Reservierung vornehmen, aber nicht erscheinen, sind ein weiteres logistisches Problem. Besonders bei großen Gruppen können No-Shows zu erheblichen Störungen im Ablauf führen. Die Hinterlegung von Kreditkartenangaben dient als Sicherheitsmaßnahme, um solche Situationen zu minimieren, indem sie eine finanzielle Verpflichtung schafft, die die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass die Buchung tatsächlich wahrgenommen wird.

### Erhöhte Servicequalität

Durch die Sicherheit, dass die Buchung verbindlich ist, können wir unseren Service gezielt und effizienter planen. Dies bedeutet, dass unsere Gäste von besser vorbereiteten und durchgeführten Veranstaltungen profitieren, was wiederum zu einer höheren Zufriedenheit und einer besseren Kunden:innenbindung führt. Eine verlässliche Planung ermöglicht es uns auch, Sonderwünsche und spezifische Anforderungen der Gruppe besser zu berücksichtigen.

### Vermeidung von Missbrauch

Leider kommt es immer wieder vor, dass Gruppenbuchungen missbräuchlich verwendet werden, sei es durch wiederholte kurzfristige Stornierungen oder durch Buchungsblokaden ohne tatsächliche Absicht, die Reservierung wahrzunehmen. Die Hinterlegung von Kreditkartenangaben setzt dem einen Riegel vor, indem sie eine gewisse Verbindlichkeit schafft und somit den Missbrauch unserer Buchungssysteme erschwert.

### Fazit

Die Hinterlegung von Kreditkartenangaben bei Gruppenbuchungen ab 6 Personen ist eine notwendige Maßnahme, um unseren Betrieb effizienter und verlässlicher zu gestalten. Sie minimiert finanzielle Risiken, verbessert die Ressourcenplanung und erhöht die Qualität unseres Services. Darüber hinaus schützt sie vor Missbrauch und sorgt dafür, dass unsere Dienstleistungen denjenigen zugutekommen, die sie wirklich nutzen möchten.

Gerne stellen wir dir die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB'S) zur Verfügung. Melde dich bei [sekretariat@gszh.ch](mailto:sekretariat@gszh.ch)

Wir danken für deine Kooperation. Für weitere Fragen sind wir jederzeit für dich da!

Gastro Stadt Zürich