

Dr. Wolf Wagschal



Bis sich die ideale Zusammensetzung ergibt, kann es dauern. Manchmal Jahre. In diesem langfristigen Denken liegt glaube ich auch der Unterschied zwischen einem «Gastronomen» und einem «Wirt». Der Gastronom hat einen längeren Atem. Der Wirt will

«Jedes noch so kleine Detail trägt zur Atmosphäre bei.»

und muss jeden Abend wissen, wie viel in der Kasse ist. Aber egal, ob Gastronomieunternehmen oder «Quartierbeiz», entscheidend ist immer die Kombination von Küche, Standort, Service, Design und Atmosphäre. Gerade für Letzteres ist jedes noch so kleine Detail wichtig: Von der Menükarte und den Servietten über die Blumen und die Musik bis zum Seifenspender und dem WC-Papier.

Ich persönlich achte genau auf diese Dinge, habe ein Auge dafür. Wie auch unsere Mitarbeitenden, die wir sehr sorgfältig auswählen und ständig schulen. Sei es in einer Weingastation oder sogar in der Kaffeeabrik. Trotzdem passieren Fehler – überall wo Menschen arbeiten, ist das so. Aber auch aus Fehlern kann etwas Positives entstehen. Nicht selten wurde ein zunächst unzufriedener Gast zum Stammkunden. Hier ist die persönliche Note noch wichtiger als die Kulanz. Reklamationen beantworte ich selbst. Das ist Chefsache. Genau so wie die PR. Mir ist klar, dass dafür nicht jeder das Talent oder ein Budget hat, aber auch PR fängt schon im Kleinen an. Unterschätzen Sie zum Beispiel nie die Wirkung der bedruckten Streichholzschachteln am Ausgang.

• **Dr. Wolf Wagschal ist CEO und Partner der Five AG.** Zusammen mit seinen vier Partnern betreibt er in Zürich das «Riva» (Fischspezialitäten), den «Veg» (vegetarisch), das «TI» (Tessiner Küche), das «Rive Gauche» (Baur au Lac), die «Rüsterei» (Design) und in Herriberg die «Rebe» (GaultMillau).

# Von Servietten und Streichholzschachteln

Bild Markus Bertschi

**S**pannend ist doch die Abwechslung. Nicht von ungefähr hat in unserem «Portfolio» von Gastronomiebetrieben ein Fisch-Restaurant genauso Platz wie ein vegetarisches Lokal. Auf meinen Reisen führe ich eine «Matching List». Darauf vermerke ich nicht nur Ideen, sondern auch Personen –

innovative Köche zum Beispiel – und Standorte. Von Zeit zu Zeit fallen diese Punkte zusammen. Es passt. Für das «TI», unser Tessiner Lokal, hatten wir zum Beispiel schon den Geschäftsführer unter Vertrag, bevor wir überhaupt erst eine Liegenschaft hatten. Zum Standort der Rüsterei im ehemaligen Industriegebiet war Heinz Julen, «the perfect Match» usw.