

SONDERSITZUNG DES BETRIEBSAUSSCHUSSES EUROGRESS AACHEN NICHT-ÖFFENTLICHER TEIL

am 10. Dezember 2024 im Konferenzraum 3

ALLGEMEINE INFORMATIONEN



W-LAN-Passwort: Eurogress#2024

TIVOLI: QUALITÄTSSICHERUNG IN DER GASTRONOMISCHEN VERSORGUNG

Eurogress

Exklusiv-Caterer lemonpie
→ Dienstleistungs-
konzession

Tivoli

Caterer Feinkost Kersten
→ Beauftragung erfolgt
veranstaltungsbezogen

TIVOLI: QUALITÄTSSICHERUNG IN DER GASTRONOMISCHEN VERSORGUNG

Eurogress

- Cateringpartner lemonpie ist der direkte Ansprechpartner für den Kunden von der ersten Anfrage für die Veranstaltung bis zur Abrechnung
- der Kunde schließt den Vertrag direkt mit lemonpie**

TIVOLI: QUALITÄTSSICHERUNG IN DER GASTRONOMISCHEN VERSORGUNG

Tivoli

- Projektleitungen Eurogress koordinieren Catering
 - Abstimmung mit dem Kunden (Angebot, Budget etc.)
 - Anfrage bei Cateringpartner (Angebot, Personalkalkulation, Preis)
 - Kalkulation der Cateringpauschale
 - Detailabstimmung mit Cateringpartner und Bestellung
 - Kontrolle am Veranstaltungstag
 - Abrechnung mit Cateringpartner und dem Kunden

- **der Kunde schließt den Vertrag mit dem Eurogress**

TIVOLI: QUALITÄTSSICHERUNG IN DER GASTRONOMISCHEN VERSORGUNG

Modelle „Catering im Tivoli“

Dienstleister für Speisen, Getränke und Personal

- 2013 bis 05/2016

Getränke und Personal:

Meyer-Schorn Catering & Events GmbH (vormals BM Sportevent GbR)

Firmensitz: Köln

Speisen:

Broich Premium Catering GmbH

Firmensitz: Düsseldorf

TIVOLI: QUALITÄTSSICHERUNG IN DER GASTRONOMISCHEN VERSORGUNG

Modelle „Catering im Tivoli“

Dienstleister für Speisen, Getränke und Personal

- Seit 06/2016
Getränke, Speisen und Personal:
Feinkost Kersten
Firmensitz: Duisburg

TIVOLI: QUALITÄTSSICHERUNG IN DER GASTRONOMISCHEN VERSORGUNG

Vorgaben an unsere Cateringpartner

- Kundenorientierung/Flexibilität
- Kompetentes und freundliches Personal
- Kreativität und Umsetzung neuer Trends
- Präsentation Speisen/Dekoration Buffet
- Qualität und Menge der Speisen
- Sauberkeit und Ordnung allgemein
- Angemessenes Preis-Leistungsverhältnis

TIVOLI: QUALITÄTSSICHERUNG IN DER GASTRONOMISCHEN VERSORGUNG

Instrumente der Qualitätssicherung im Tivoli sowie im Eurogress

- Service-Level-Agreement (Reaktionszeiten, Service-Qualität, Erscheinungsbild Mitarbeitende, Beschwerdemanagement etc.)
- Regelmäßige Abfrage Kundenzufriedenheit
- Regelmäßige Feedback-Gespräche auf operativer Ebene (Projektleitung Eurogress/Tivoli und Projektleitung Caterer)
- Feedbackgespräche auf Geschäftsführungsebene regelmäßig und zusätzlich bei Bedarf



 eurogress

Auszug der Ergebnisse der Status-quo-Analyse für den Betriebsausschuss

Eurogress Aachen

10.12.2024 | 18:30 Uhr | Eurogress Aachen

Status quo-Analyse

Wie sind wir vorgegangen?

Status quo-Analyse

Wie sind wir vorgegangen?

Die vorliegende Analyse basiert auf verschiedenen Säulen:

- Vertrauliche (Vor-)Gespräche mit Kristina Wulf (Betriebsleitung Business & Innovationen) und Stefanie Hennefeld (Betriebsleitung Administration).
- Vertrauliche Gespräche mit Nadja Krumpen (Projektleitung Veranstaltungen Eurogress), Göntje Gust (Geschäftsbereichsleitung) und Claudia Miranda (Projektleitung Veranstaltungen Tivoli).
- Eindrücke aus den jeweiligen Vor-Ort-Begehungen an unterschiedlichen Locations und dort stattfindender Veranstaltungen am 12 und 13. Juni 2024.
- Desk-Research der bereitgestellten Informationen und Unterlagen.

Thematischer Einstieg

Gastronomische Erwartungshaltung
von Gästen und Veranstaltern in einer Messe-,
Kongress- und Veranstaltungslocation

Thematischer Einstieg

Gastronomische Erwartungshaltung von Gästen und Veranstaltern

— CANTIBO

Um die Bedeutung und Herausforderungen der Gastronomie in einer Messe-, Kongress- und Veranstaltungslocation zu beleuchten, ist es wichtig, die unterschiedlichen Bedürfnisse und Erwartungen der Zielgruppen zu verstehen.

Diese variieren stark zwischen B2C- und B2B-Veranstaltungen, wobei auch aktuelle Trends in der Gastronomie eine immer größere Rolle spielen.

Auf den Folgeseiten möchten wir die diversen Zielgruppen mit ihren teils differenzierten Anforderungen kurz einordnen.

Thematischer Einstieg

Gastronomische Erwartungshaltung im Bereich B2C

Anforderungen und Erwartungen bei B2C-Veranstaltungen

Beispielhafte Zielgruppen: Besucher von Konzerten, Comedy-Veranstaltungen, Sport-Events, gesellschaftlichen oder kulturellen Highlights

Faktoren	Erläuterung
Schnelligkeit und Effizienz	Besucher erwarten einen schnellen und unkomplizierten Service, insbesondere in den Pausen oder vor dem Event. Lange Warteschlangen wirken sich negativ auf die Gesamterfahrung aus.
Bezahlbarkeit	B2C-Besucher sind häufig preissensibel und vergleichen die Preise der gastronomischen Angebote mit ihren alltäglichen Konsumerfahrungen. Überteuerte Speisen oder Getränke können zu Unzufriedenheit führen.
Klassische und beliebte Angebote:	Einfache, aber qualitativ hochwertige Klassiker wie Burger, Pommes, Brezeln, Pizza und süße Snacks dominieren die Nachfrage. Getränke wie Softdrinks, Bier und Kaffee sind unverzichtbar.

Thematischer Einstieg

Gastronomische Erwartungshaltung im Bereich B2C

Atmosphäre und Präsentation	Die Gastronomie sollte funktional und weniger aufwändig sein. Eine einfache, saubere Präsentation reicht aus, solange das Erlebnis insgesamt positiv bleibt.
Erlebnisgastronomie bei besonderen Anlässen	Bei größeren Events, wie Musikfestivals oder themenbezogenen Veranstaltungen, wird zunehmend Wert auf Food-Trucks, regionale Spezialitäten und thematisch passende Speisen gelegt.

Aktuelle Trends:

- Nachhaltige Verpackungen (z. B. kompostierbare Behälter).
- Vegetarische und vegane Optionen, die auch bei klassischen Events gefragt sind.
- Kontaktloses Bezahlen und digitale Bestellsysteme zur Verkürzung von Wartezeiten.

Thematischer Einstieg

Gastronomische Erwartungshaltung im Bereich B2B

Anforderungen und Erwartungen bei B2B-Veranstaltungen

Beispielhafte Zielgruppen: Fachbesucher bei Kongressen, Tagungen, Seminaren, Fortbildungen, Messen und Unternehmertreffen

Faktoren	Erläuterung
Hochwertigkeit und Professionalität	Die Speisen und Getränke müssen den gehobenen Ansprüchen der Fachbesucher entsprechen und die Professionalität der Veranstaltung unterstreichen. Ein qualitativ hochwertiges Catering stärkt den Gesamteindruck der Veranstaltung und damit die Wahrnehmung des Veranstalters.
Vielfalt und Individualität	Eine größere Vielfalt an Speisen (z. B. kreative Buffets, Flying Buffets oder internationale Spezialitäten) wird erwartet. Personalisierbare Angebote (z. B. Live-Cooking-Stationen oder individuelle Bestellmöglichkeiten) sind ein Pluspunkt.
Gesundheit und Wohlbefinden	Fachbesucher legen Wert auf gesunde, leichte und ausgewogene Mahlzeiten, die auch während eines langen Veranstaltungstags Energie spenden. Frische Zutaten, vegetarische, vegane und glutenfreie Optionen werden vorausgesetzt.

Thematischer Einstieg

Gastronomische Erwartungshaltung im Bereich B2B

Flexibilität und Verfügbarkeit	Pausenverpflegung muss gut abgestimmt sein, um in kurzen Zeitfenstern effizienten Service zu gewährleisten. Snacks und Getränke sollten flexibel verfügbar sein, z. B. durch Selbstbedienungsstationen oder mobiles Catering.
Networking	Die Gastronomie dient nicht nur der Versorgung, sondern auch der Schaffung eines angenehmen Ambientes für Networking und Gespräche. Hochwertige Fingerfoods und Getränkebars in ansprechendem Design tragen dazu bei.

Aktuelle Trends:

- Nachhaltigkeit und Regionalität: Fachbesucher schätzen regionale, saisonale und nachhaltige Produkte.
- Erlebnisgastronomie: Live-Cooking, Show-Küchen und innovative Präsentationen wie molekulare Küche oder kreative Buffets.
- Digitalisierung: Vorbestellsysteme für Pausenverpflegung, digitale Menüs und Abrechnung per App.
- Corporate Branding: Personalisierte Catering-Lösungen, die das Branding und die Philosophie des Veranstalters widerspiegeln.

Thematischer Einstieg

Zusammenfassung und Gegenüberstellung B2C vs. B2B

Zusammenfassung der Erwartungshaltung

Kriterium	B2C-Besucher	B2B-Besucher
Service	Schnell, effizient	Hochwertig, professionell
Angebot	Klassiker, Snacks, Getränke	Vielfalt, gesunde und leichte Mahlzeiten
Atmosphäre	Funktional, sauber	Stilvoll, ansprechend
Preis	Bezahlbar	Preis-Leistung im Einklang mit der Qualität
Trends	Nachhaltige Verpackungen, vegane Optionen	Regionalität, Erlebnisgastronomie
	Personalisierte Angebote, Individualität	

Zielsetzung für die Gastronomie

- Erfüllung unterschiedlicher Erwartungen: B2C-Besucher suchen unkomplizierte und erschwingliche Verpflegung, während B2B-Fachbesucher ein exklusiveres und durchdachteres gastronomisches Erlebnis erwarten.
- Integration aktueller Trends: Nachhaltigkeit, Digitalisierung und kreative Präsentationen sind mittlerweile Standardanforderungen.
- Stärkung der Veranstaltungsmarke: Eine hochwertige Gastronomie prägt das Gesamterlebnis und hebt die Location im Wettbewerb hervor.

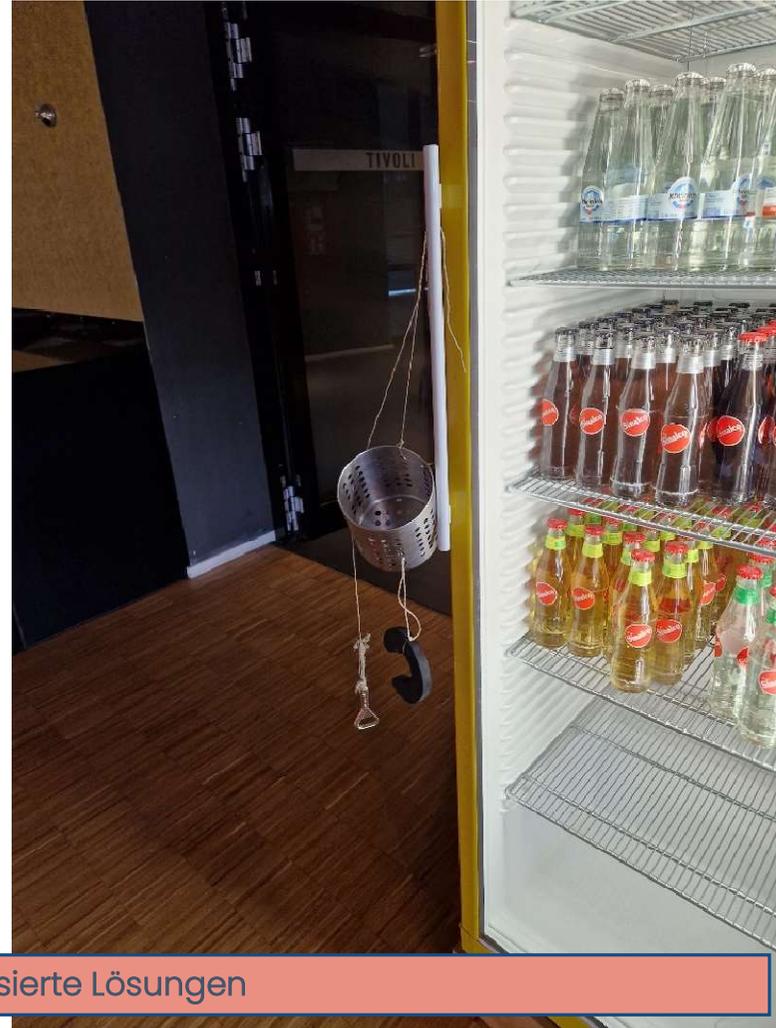
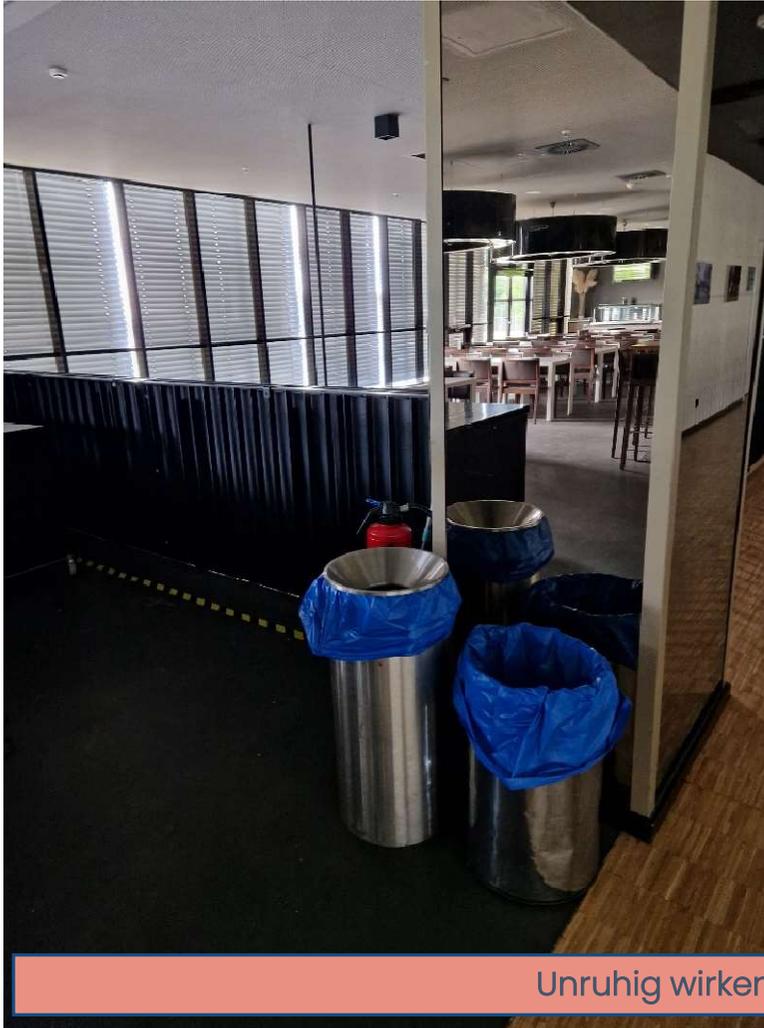
Einordnende Kommentierung und Fotodokumentation der gastronomischen Leistung im Tivoli vom 13. Juni 2024



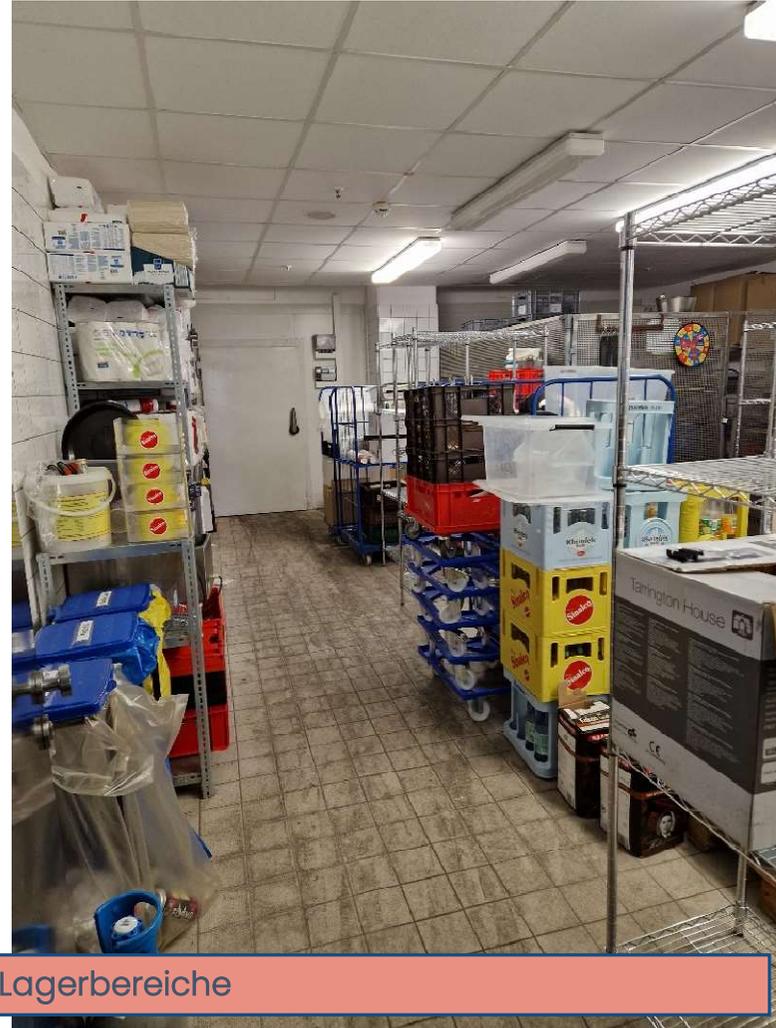
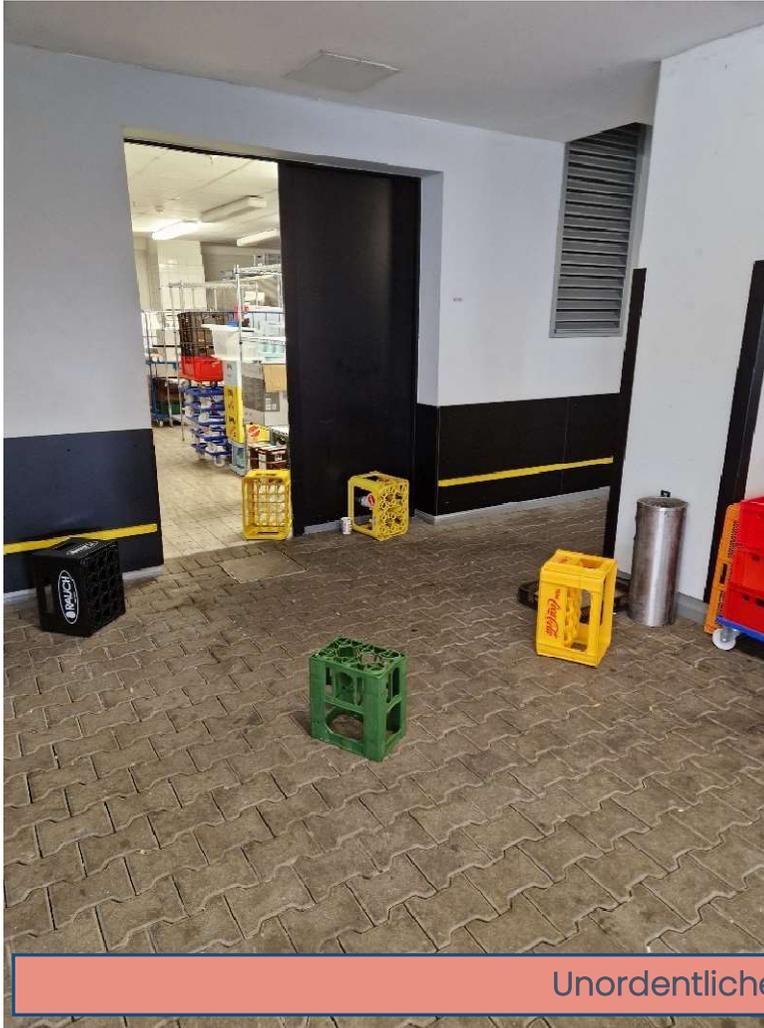
Lunch Annual Partner Meeting



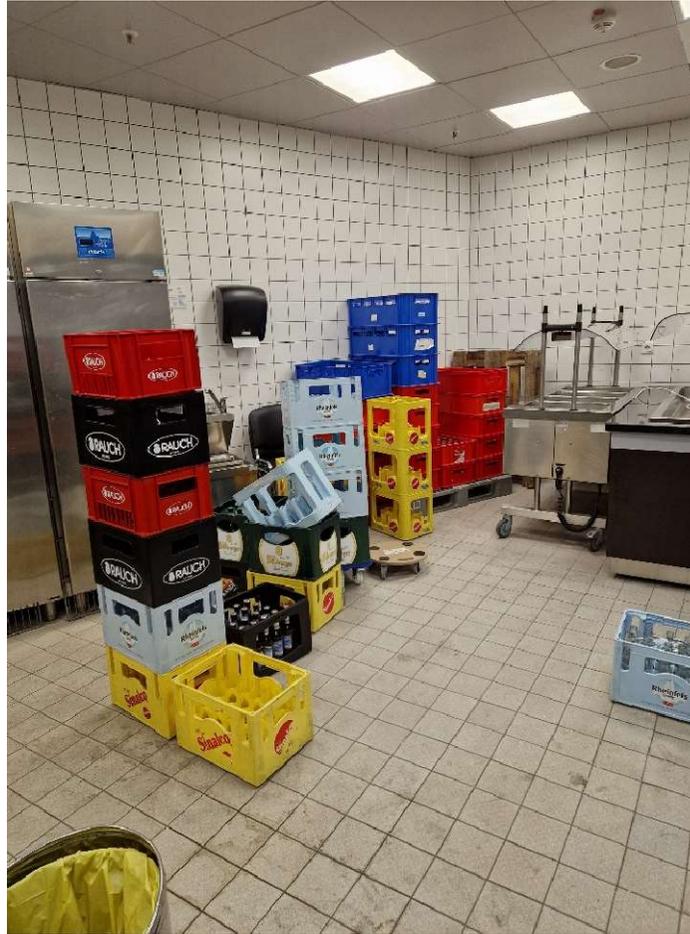
Verloren wirkende Salzbrezeln



Unruhig wirkende und improvisierte Lösungen



Unordentliche, verschmutzte Lagerbereiche



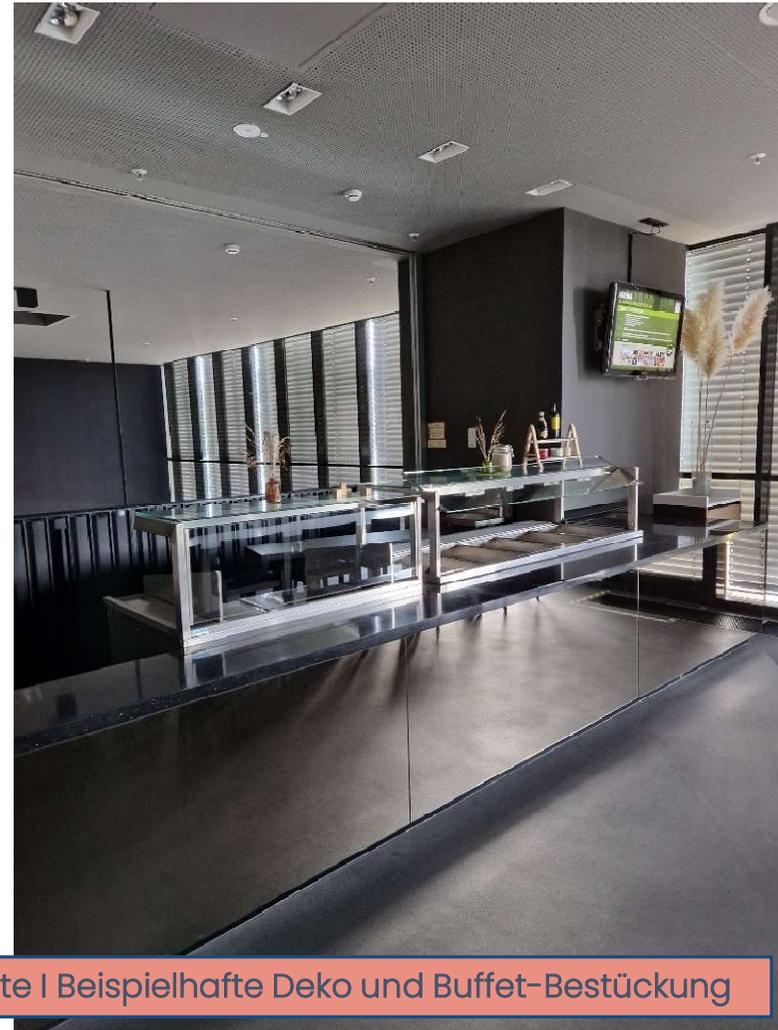
Unordentliche, verschmutzte Backoffice-Bereiche



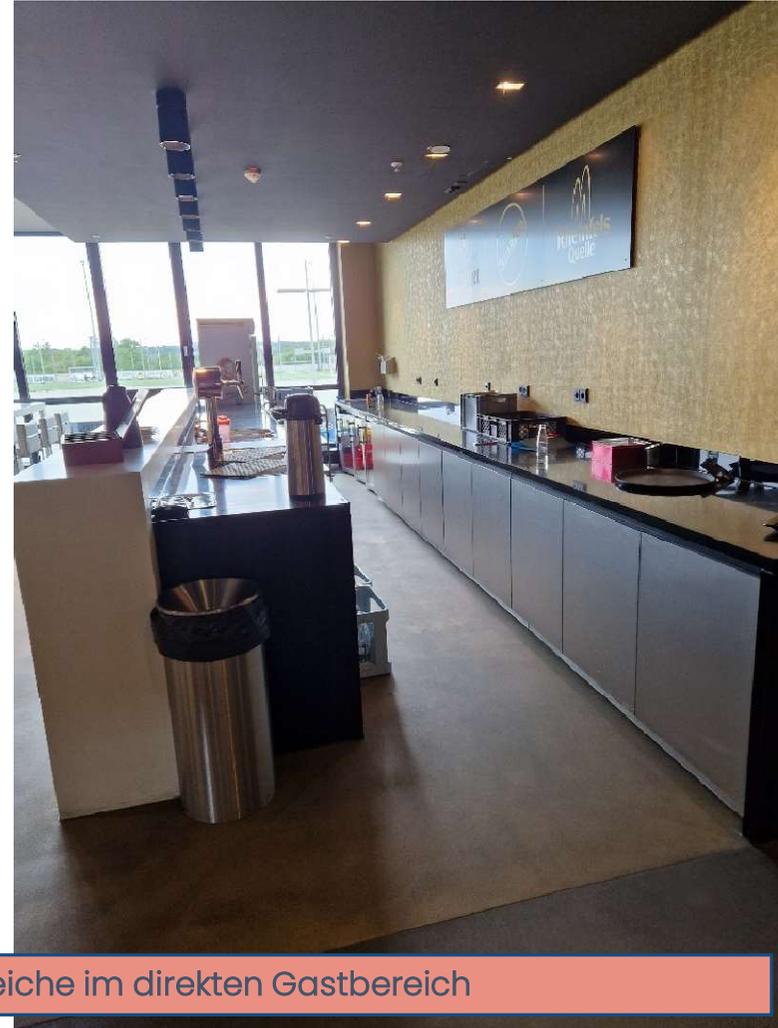
Unordentliche, verschmutzte Backoffice-Bereiche



Unordentliche, verschmutzte Backoffice-Bereiche



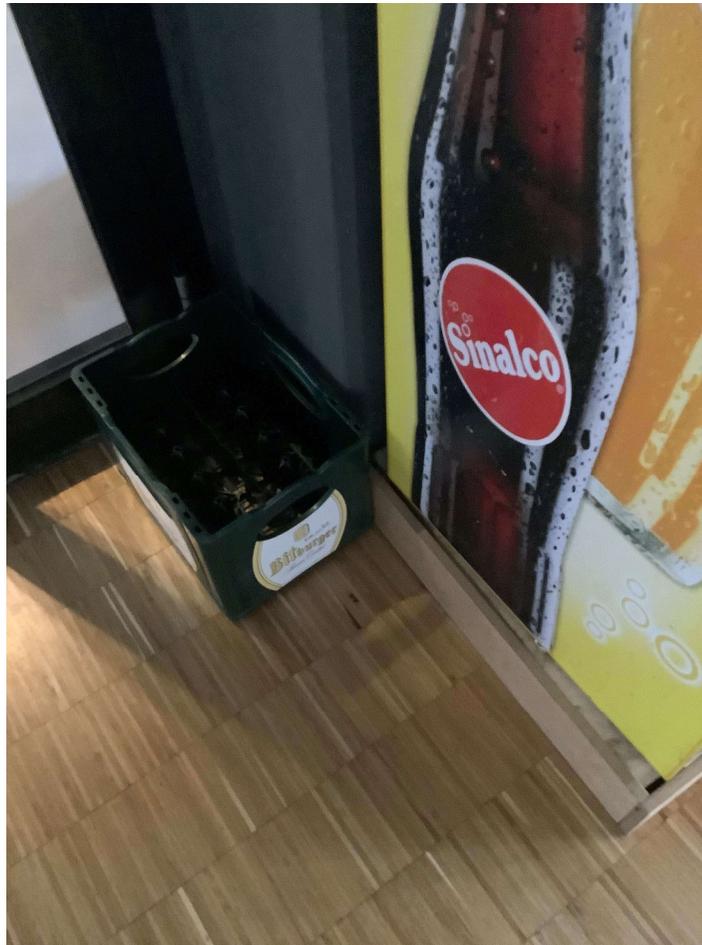
Diverse Aushänge in Klarsichthüllen im Sichtbereich der Gäste | Beispielhafte Deko und Buffet-Bestückung



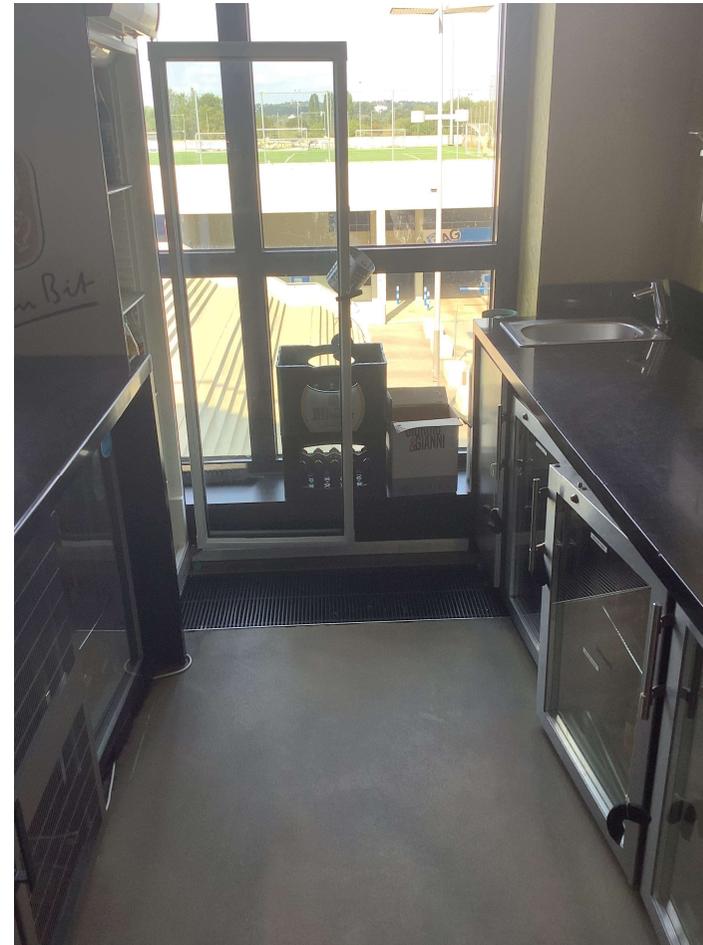
Unordentlich / unruhig wirkende Thekenbereiche im direkten Gastbereich

Weitere aktuelle Fotoeindrücke von Veranstaltungen im Tivoli

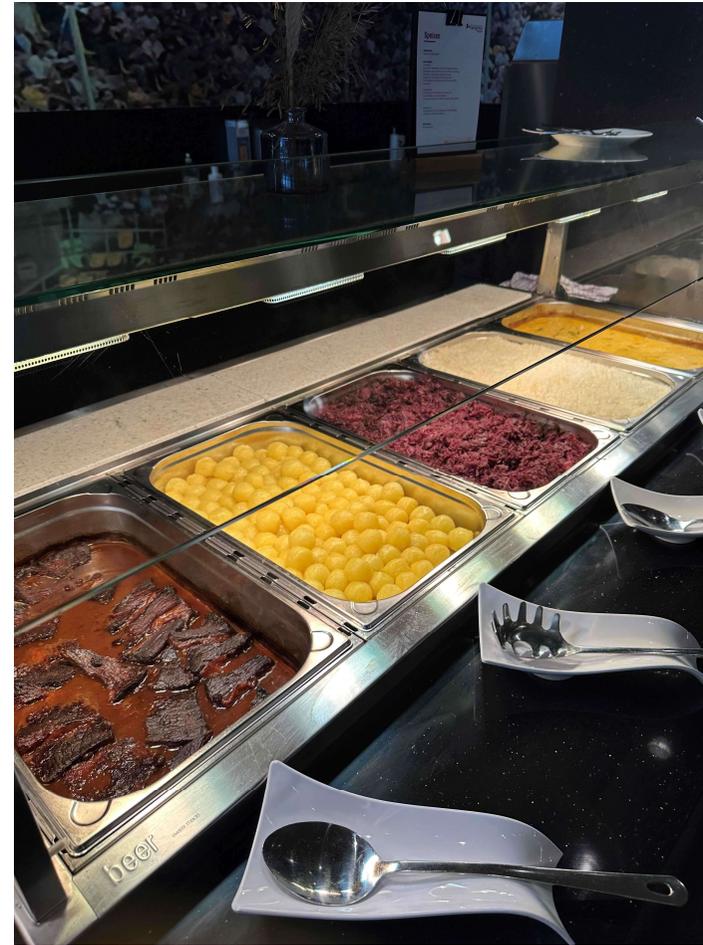
TIVOLI: QUALITÄTSSICHERUNG IN DER GASTRONOMISCHEN VERSORGUNG



TIVOLI: QUALITÄTSSICHERUNG IN DER GASTRONOMISCHEN VERSORGUNG



TIVOLI: QUALITÄTSSICHERUNG IN DER GASTRONOMISCHEN VERSORGUNG



Einordnung

- Status quo-Analyse: Die durchgeführte Analyse und die daraus gewonnenen Ergebnisse machen deutlich, in welchen Bereichen dringender Optimierungsbedarf besteht.
- Dringlichkeit und Handlungsfelder: Die Maßnahmen variieren in ihrer Dringlichkeit und reichen von kritischen Hygienemängeln bis hin zu Verbesserungen in den Bereichen Angebot, Produktion und Verfügbarkeit. Auch die Sauberkeit und Dekoration müssen verbessert werden, um ein ansprechenderes Look & Feel zu schaffen, das den Aufenthalt für Gäste und Besucher angenehmer gestaltet.
- Handlungskatalog: Die identifizierten Maßnahmen wurden in einem Handlungskatalog festgehalten. Diese können nun klar und strukturiert abgearbeitet werden, um schrittweise Verbesserungen zu erzielen.

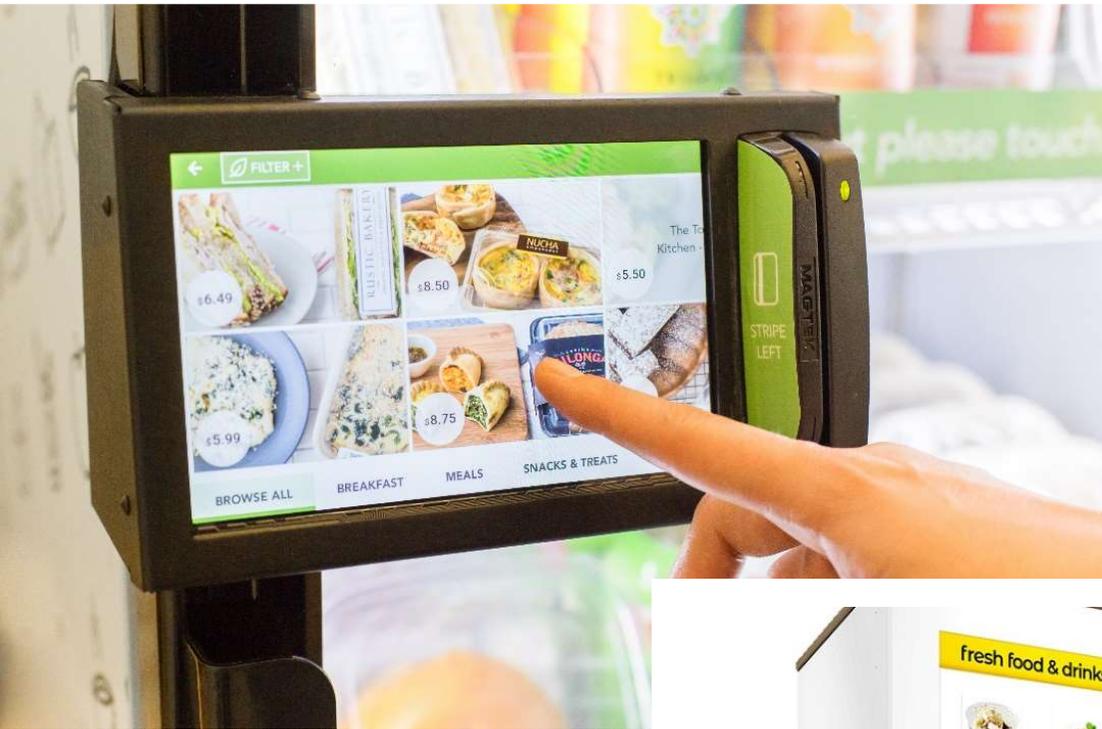
Thematischer Ausblick

Best Practices aus dem Bereich Gastronomie
im Umfeld einer Messe-, Kongress- und
Veranstaltungslocation

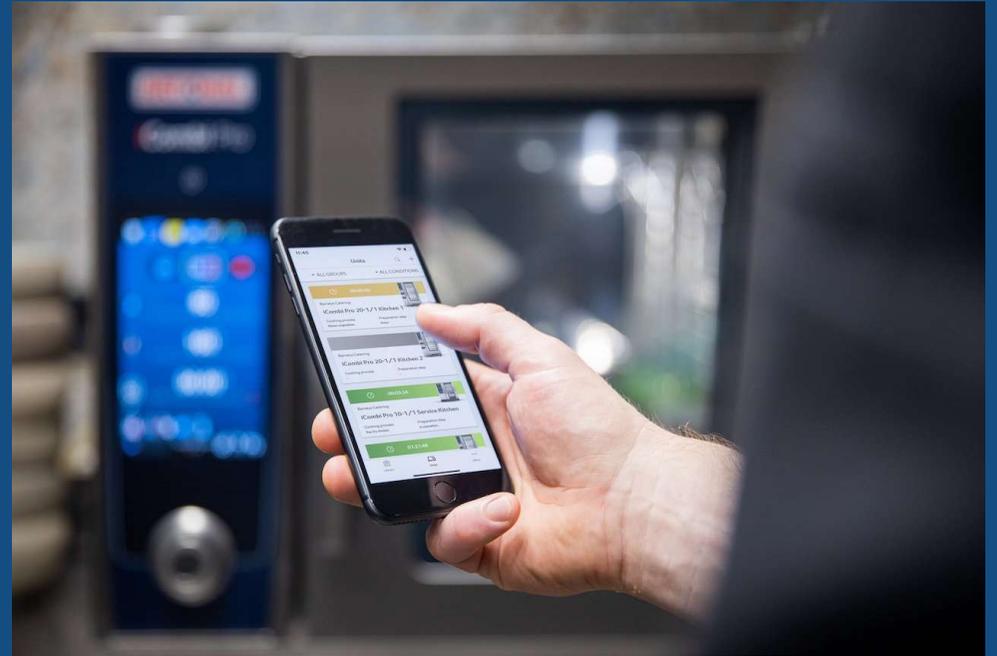
Warum sich Gastronomie weiterentwickeln muss:

- Die kontinuierliche Weiterentwicklung von Dienstleistungen erfordert die Identifizierung und Umsetzung bewährter Best Practices.
- Erfolgreiche Unternehmen haben durch die Optimierung ihrer Prozesse, die Fokussierung auf Kundenzufriedenheit und die konsequente Umsetzung von Innovationen deutliche Fortschritte erzielt.
- Einzelne Best Practices dienen als klare Orientierung und verdeutlichen die Dringlichkeit, bestehende Dienstleistungen weiterzuentwickeln.
- Nur durch die Implementierung fundierter Maßnahmen kann langfristig sichergestellt werden, dass hohe Kundenerwartungen erfüllt und die Wettbewerbsfähigkeit erhalten bleibt.

Smart Fridges



Smarte, multifunktionale Infrastruktur



**Näher am Gast
Kleine Portionen
Schöne Anrichteweise
Grand-and-go**







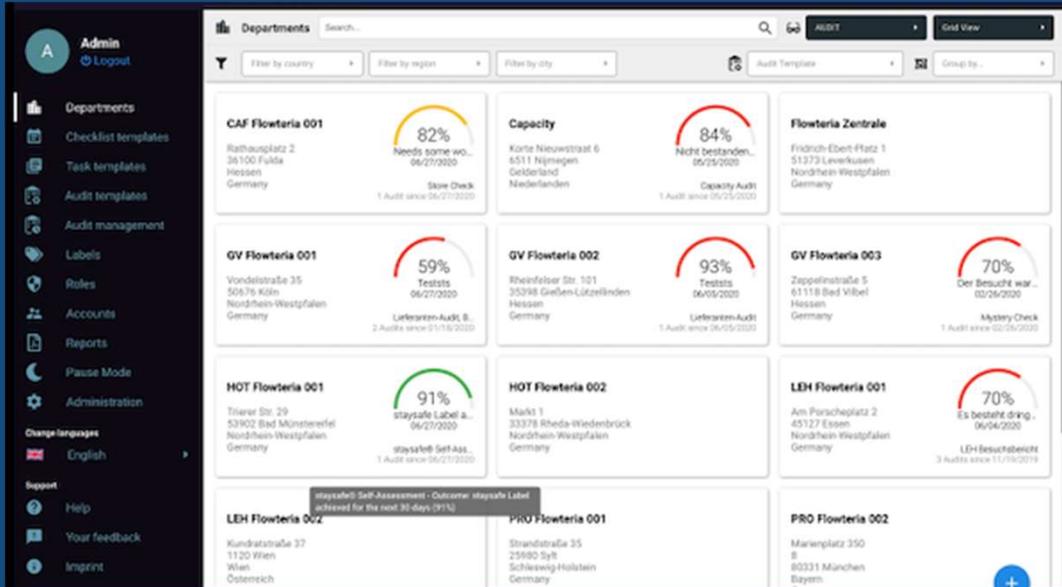
Buffet-Präsentation



Finishing vor den Augen der Gäste



Sauberkeit durch digitale Kontrolle



Weitere Trends & Zukunftsthemen

Nachhaltigkeit und Umweltschutz

- Nachhaltige Verpackungen
- Food Waste Management
- Regionalität und Saisonalität

Digitalisierung und Technologie

- Digitale Bestellsysteme
- Self-Service-Kioske
- Smarte Küchen
- KI-gestützte Prognosen

Erlebnisgastronomie und Personalisierung

- Live-Cooking-Stationen
- Thematisches Catering
- Personalisierte Menüs

Gesundheit und Well-Being

- Functional Food
- Mindful Eating
- Alkoholfreie Alternativen

Flexibilität und Modularität

- Mobile Catering-Lösungen
- Pop-Up-Konzepte
- Multifunktionale Buffets

Offene Fragen?!

Vielen Dank für Ihre Zeit.

Wir freuen uns auf Ihre Fragen.

CANTIBO | Stefan Henter | Klaus-Kordel-Straße 4 | 54296 Trier
+49 651 49 368 365 | mail@cantibo.com | www.cantibo.com

TIVOLI: QUALITÄTSSICHERUNG IN DER GASTRONOMISCHEN VERSORGUNG

Handlungsbedarf Tivoli

- Kurzfristige Lösung notwendig aufgrund hoher Unzufriedenheit von Kunden und Kundinnen und keiner spürbaren Verbesserung der Qualität nach diversen Gesprächen
- Vermeidung eines Wettbewerbsnachteil gegenüber anderen Locations

TIVOLI: QUALITÄTSSICHERUNG IN DER GASTRONOMISCHEN VERSORGUNG

Zukünftiges Modell „Catering“ im Tivoli

→ Eigenbetrieb beauftragt die Eurogress Aachen Betriebs GmbH mit der gastronomischen Versorgung der Drittveranstaltungen im Tivoli zum nächstmöglichen Zeitpunkt

TIVOLI: QUALITÄTSSICHERUNG IN DER GASTRONOMISCHEN VERSORGUNG

Handlungsbedarf Eurogress und Neues Kurhaus

- Langfristige Lösung vor dem Hintergrund eines einheitlichen Gastronomie-Konzepts **für alle Locations** unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen und administrativen Umsetzbarkeit

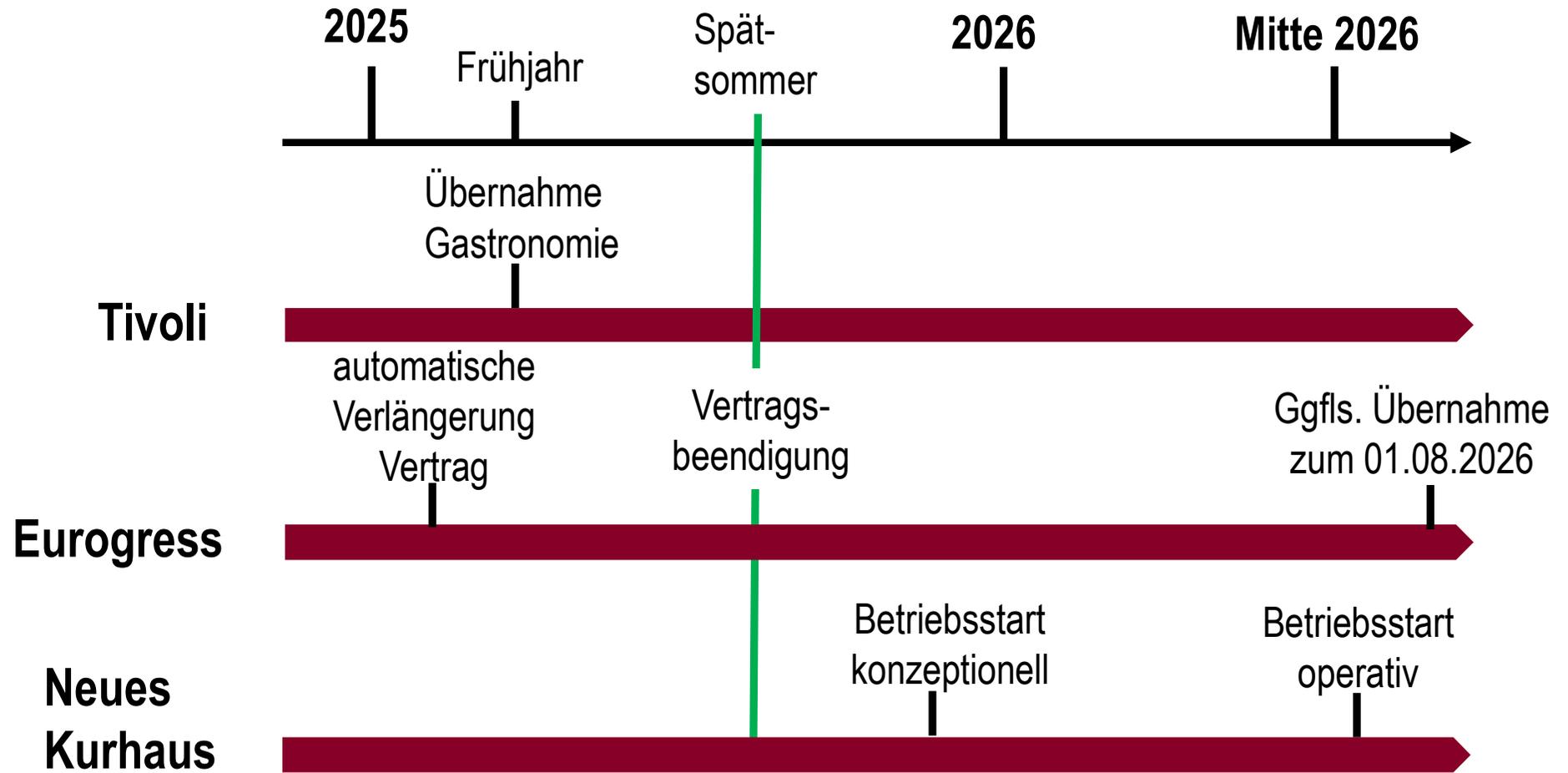
TIVOLI: QUALITÄTSSICHERUNG IN DER GASTRONOMISCHEN VERSORGUNG

Zukünftiges Modell für alle Locations

- Eigenbetrieb Eurogress vergibt im Rahmen einer Inhouse-Vergabe die gastronomische Versorgung in allen Locations an die Eurogress Aachen Betriebs GmbH

LANGFRISTIGES GASTRONOMIEKONZEPT

Grundsatz-
entscheidung



TIVOLI: QUALITÄTSSICHERUNG IN DER GASTRONOMISCHEN VERSORGUNG

Beschlussvorschlag:

Der Betriebsausschuss Eurogress nimmt die Ausführungen der Betriebsleitung zur Kenntnis.