



Erlebnisgastronomie

# Das Essen kommt per Achterbahn

In einem Industriegebiet am Stadtrand von Nürnberg steht das «'s Baggers» – ein Nichtraucher-Restaurant, das mit seinem einzigartigen Speisen-Transport-System weltweit für Aufsehen sorgt. Zeitungen und TV-Stationen von Brasilien bis Singapur berichteten über das Pilotrestaurant, in dem die Speisen und Getränke von der Küche im dritten Stock aus über ein Schienensystem automatisch an den Tisch des jeweiligen Gastes gefahren werden.

---

**Der klassische Service mit Bestellaufnahmen, Servieren und Einkassieren fällt fast komplett weg.**

---

Nur Heissgetränke oder Cocktails werden noch von Servicemitarbeitenden an den Tisch gebracht. Alle anderen Abläufe sind zentralisiert, computerisiert und automatisiert.

«Es geht nicht darum, Mitarbeitende einzusparen, sondern sie dort einzusetzen, wo sie dem Gast wirklich nutzen», sagt Michael Mack, Geschäftsleiter der HeineMack GmbH und des «'s Baggers». Für ihn besteht dieser Nutzen ganz klar in der individuellen Betreuung der Gäste; nicht im Tischdecken und Tellertragen. Ganz ums Tragen kommen die Servicemitarbeitenden aber nicht herum. Denn das Abräumen ist auch im «'s Baggers» noch echte Handarbeit.

Michael Mack erklärt, wie ein Restaurantbesuch in seinem Lokal abläuft: «Der Gast wird am Empfang begrüßt und erhält eine RFID-Karte, auf der seine Bestellungen elektronisch vermerkt werden. Dann wird er zu einem Tisch begleitet. Erstbesucher erhalten eine Einführung. Man erklärt ihnen, wie sie mit der Plastikkarte und dem Touchscreen-Bildschirm, der auf jedem Tisch steht, ihre Bestellung aufgeben können. Am Ende des Besuchs gibt der Gast seine RFID-Karte am Empfang ab und bezahlt dort seine Konsumationen.»

Was sich einfach anhört, ist es auch. Die extra fürs «'s Baggers» entwickelte Software ist äusserst anwenderfreundlich. Selbst computerunerfahrene Erwachsene sowie Kinder kommen sofort

Im «'s Baggers» ist die Art und Weise, wie die Speisen aufgetischt werden, ein Hauptgrund für den Restaurantbesuch. Denn der Service erfolgt im wahrsten Sinne des Wortes ganz automatisch.



**Erlebnisgastronomie.** Ein wichtiges Gästesegment sind Kinder. Für sie ist jeder Besuch im «'s Baggers» ein Abenteuer. Nicht zuletzt, weil sich die Tischmitte (Geschirrablage) sowie der Bildschirm (Touchscreen für Bestellungen) drehen lassen, das Essen über zwei Etagen auf Schienen angefahren kommt und man mit dem extra langen Besteck sogar direkt aus dem Topf essen darf.

mit dem Touchscreen klar und können sich aus den einzelnen bebilderten Menübausteinen ihre individuelle Mahlzeit zusammenstellen. «Das macht Spass!», sagt die siebenjährige Emmi, während sie auf dem Bildschirm die Dessertkarte rauf- und runterscrollen lässt.

Spas macht es auch, wenn die Bestellung mit einem leisen «Zisch» von



**Bestellung.** Die Gäste wählen an Touchscreens Speisen und Getränke aus.



**Versandfertig.** Jeder Topf wird beschriftet und mit farbocodierten Gleitern versehen.

oben angefahren kommt, sich auf einer Spiralbahn zum Tisch hinunterwindet und mit einem kleinen Ruck stehen bleibt. Da kann es schon mal passieren, dass der Spieltrieb grösser ist als der Hunger. «Wir machen extra kleinere Portionen, damit die Gäste verschiedene Gerichte ausprobieren können und viele Töpfe fahren», sagt Küchenchef Klaus Schwaiger. Er und sein Team kochen typisch fränkische Spezialitäten, allerdings auf moderne, fettreduzierte Art. «Ein Gericht sind die Baggers, nach denen unser Restaurant benannt ist. Diese fränkischen Reibekuchen werden üblicherweise in Öl schwimmend gebacken. Wir machen sie, nur mit ein bisschen Öl besprüht, im Combi-Steamer», erklärt Klaus Schwaiger. Er legt Wert auf frische, saisonale Küche aus regionalen Produkten. Ganz auf Convenienceproduk-



**Schienenverkehr.** Von der Küche aus führen Schienen zu jedem Tisch im Lokal.

te verzichten, kann er aber nicht. «Spätzle- und Knödelteig beziehen wir vorgefertigt. Wir benötigen so viel davon, dass wir diese Mengen mit unserem kleinen Team gar nicht herstellen können. Das Speiseeis beziehen wir von einem Bauern aus der Region. Alles andere wird aber im Haus hergestellt, vieles sogar in Bio-Qualität», betont der Küchenchef stolz.

Den Gästen schmeckt's, das zeigen die Verkaufszahlen.

**Im Schnitt bestellt jeder Gast eine Vorspeise, einen Hauptgang, zwei Beilagen und ein Dessert.**

Damit die Gäste schon von Weitem erkennen können, wessen Essen angefahren kommt, sind die Töpfe mit farbigen Schienengleitern markiert. Die Far-



**Ankunft.** Klare Infos, damit jeder Gast das bekommt, was er bestellt hat.

be der Gleiter entspricht derjenigen, mit welcher der Sitzplatz des Gastes markiert ist. Zudem ist jede «Fracht» mit einem detaillierten «Beipackzettel» versehen. Darauf stehen unter anderem Sitzplatz- und Tischnummer des Gastes, die Speise sowie der Name des Kochs. «Der Gast kann das Menü und die Leistung des Kochs am Touchscreen bewerten», erklärt Michael Mack. Auch die Leistung der Servicemitarbeitenden ist vom Gast sofort beurteilbar. Für den Geschäftsführer sind diese Meldungen ein wichtiges Führungsinstrument: «Diese Bewertungen helfen uns festzustellen, wo noch Verbesserungs- und Schulungsbedarf bestehen.» Das interaktive Computerprogramm dient aber nicht nur als Kontroll- und Führungsinstrument, es ist auch ein Marketingtool.

**«Die Gäste können uns online ihren Freunden weiterempfehlen. Pro Tag tun dies etwa 50 Personen»,**

freut sich Michael Mack über die Gratiswerbung. Nötig wäre sie wohl kaum mehr; das Restaurant ist an jedem Öffnungstag dreimal ausgebucht, an Wochenenden sogar sechsmal und an besonderen Tagen, wie dem ersten Schultag, sogar bis zu achtmal. Die Verweildauer der Gäste ist auch bei Reservierungen auf 90 Minuten beschränkt. «Bei



**Weltneuheit.** Der Achterbahntisch ist eine Weiterentwicklung der bisherigen Tische. Er kann unabhängig von Raumhöhe und Lage der Küche eingesetzt werden.

dieser Rotationsrate sind Gruppenevents, wie zum Beispiel Firmenessen, für uns nicht interessant», räumt Michael Mack ein. Umso interessanter sind dafür die Gutscheine, die das Restaurant verkauft. «Ich glaube, letzte Weihnacht waren unsere Gutscheine das meistverkaufte Geschenk», lacht der ideenreiche Unternehmer, der sich nicht scheut, Zahlen zu nennen. «In schlechten Monaten verkaufen wir Gutscheine im Wert von 5000 Euro. In guten, wie dem Dezember, setzen wir bis zu 35 000 Euro mit dem Gutscheinverkauf um.»

Michael Mack, der eigentlich aus der Metallbaubranche kommt, ist immer wieder fasziniert über das Echo, das sein

Restaurant auslöst. Eigentlich hat er das Lokal eröffnet, um in einem Pilotbetrieb seine Tische testen zu können. Trotz grosser Nachfrage möchte Michael Mack das «'s Baggers»-Konzept nicht im Franchise-System vermarkten. «Ich will Tische und Zubehör verkaufen, nicht jemandem vorschreiben, wie und womit er die Töpfechen zu füllen hat.»

Einsatzmöglichkeiten für seine Tische sieht er viele. Zum Beispiel als Einzelstück und Gästemagnet in einem klassischen Restaurant. Bis anhin konnte das Speisen-Transport-System nur in mehrstöckigen Gebäuden eingesetzt werden. Durch die Entwicklung neuer Achterbahntische ist das Gefälle-Problem nun gelöst. Die Tische können in jedem Raum genutzt werden, der mindestens drei Meter hoch ist. Michael Mack erklärt: «Wie bei einer Achterbahn wird die Bestellung über eine Rollenbahn auf Deckenhöhe zum Tisch transportiert. Dort geht die Rollenbahn in eine spiralförmige Schiene über, die sich von der Decke zur Tischplatte windet.»

Mit 15 000 Euro Anschaffungskosten für die Standardvariante sind diese neuen Achterbahntische nicht ganz billig. Ein Hingucker und Spass für die Gäste sind sie aber allemal.

Text und Fotos: [riccarda.frei@gastronews.ch](mailto:riccarda.frei@gastronews.ch) und HeineMack GmbH

Mehr Fotos und ein Kurzfilm sind im Internet zu sehen auf [www.gastronews.ch](http://www.gastronews.ch)

### «'s Baggers»: Fakten und Zahlen

**Standort:** Am Steinacher Kreuz 28, D-90427 Nürnberg, [www.sbaggers.de](http://www.sbaggers.de)

**Besitzer:** HeineMack GmbH

**Geschäftsführer:** Michael Mack

**Eröffnung:** 4. April 2007

**Erweiterung:** Herbst 2009

**Konzept:** Erlebnisrestaurant für die ganze Familie mit futuristischem Speisen-Transport-System, modernster Informationstechnologie und saisonaler, qualitativer, typischer fränkischer Küche sowie kreativen Eigenkreationen.

**Motto:** «'s Baggers, die fränkische Antwort auf die globale Herausforderung».

**Sitzplätze:** innen 122 Plätze an 15 Tischen, aussen 108 Plätze an neun Tischen. Ab Herbst 2009 entstehen im Innenbereich Achterbahntische mit 40 Sitzplätzen. Es handelt sich dabei um eine weitere Weltneuheit.

**Team:** zehn Festangestellte (sechs Küche, vier Service) und zahlreiche Serviceaushilfen auf Abruf.

**Bon:** im Durchschnitt 16 Euro inklusive Getränken (25 Franken).

**Spezielles:** Bereits im ersten Betriebsjahr ist das «'s Baggers» mit drei Gründer-, Innovations- und Marketingpreisen ausgezeichnet worden.