

KRISENMANAGEMENT – CHECKLISTE

Wiedereröffnung nach Corona- Schließung

Tipps für eine Wiedereröffnung nach vorübergehender Betriebsstilllegung gastgewerblicher Betriebe:

Allgemein

Es ist vielerorts nach der Wiedereröffnung von stärkerem Geschäftsaufkommen in der Branche auszugehen – die Gäste wollen wieder in die Restaurants und Cafés gehen und sie werden wieder Reisen.

Die Lockerung der Bewegungsfreiheit wird allerdings sicher zunächst noch mit Auflagen verbunden sein, die bestimmte Hygieneanforderungen, Abstandhalten (auch für Bestuhlung von Gasträumen), gleichzeitige Anzahl an bewirteten Gästen oder Servicezeiten umfassen können.

Unmittelbar nach Bekanntwerden eines möglichen Datums für die Wiedereröffnung, stehen auch alle gastgewerblichen Betriebe, die gesamte Branche vor den gleichen Aufgaben. Es kann zu einer großen Herausforderung werden, alle Geschäftspartner, Lieferanten und Dienstleister wie gewohnt in Anspruch nehmen zu können.

Die Mitarbeiter, die vorübergehend nicht zur Verfügung standen oder eingesetzt werden konnten, müssen wieder eingeplant werden.

Daher sind unmittelbar eine gute Warenbestandsplanung und Einsatzplanung der Mitarbeiter für eine gelungene Wiedereröffnung sehr wichtig.

Diese Checkliste enthält Tipps und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Mitarbeiter

Prüfen Sie Ihren Mitarbeiterbestand. Stehen alle, für die Wiedereröffnung benötigten Mitarbeiter*Innen zur Verfügung?

- Mitarbeiter über die Wiedereröffnung informieren und Verfügbarkeiten klären.
- Muss nachrekrutiert werden?

- Gibt es Krankenstände oder Urlaube?
- Erstellung eines ersten Dienstplanes, bereits für die Zeit vor Wiedereröffnung, in der Sie Personal für die vorbereitenden Arbeiten benötigen werden (Reinigung, Lager, Küchenvorbereitungen etc.)
- Rückführung aus Status der Kurzarbeit planen. Gegenüber der BA genügt die Einstellung der Abgabe von Verdienstabrechnungen und eine kurze Information, wenn Sie die Leistungen der Kurzarbeitergeldregelungen nicht mehr in Anspruch nehmen.
- Sind Unterweisungen fällig und durchzuführen?

Lieferanten / Partner

- Schätzen Sie Ihr zu erwartendes Geschäft ein und erstellen Sie sich eine Bedarfsübersicht für die ersten zwei Wochen nach Wiedereröffnung. Nutzen Sie die Gelegenheit Ihr Angebot (Speisekarte) zu analysieren und zu aktualisieren. Möglicherweise starten Sie mit einem speziellen oder reduzierten Angebot „erfolgreicher“ Artikel.
- Frühzeitig -möglichst unmittelbar nach Bekanntwerden- vor geplanter Wiedereröffnung mit allen Lieferanten in Verbindung setzen, um Produktverfügbarkeiten und Anlieferungsmöglichkeiten zu besprechen.
- Anpassungsmöglichkeiten der Bestellmengen mit den Lieferanten klären, da der Bedarf für die ersten zwei Wochen schwer einschätzbar ist.
- Nach Lagerinventur Erstbestellung zur Wiedereröffnung und optionale Folgebestellungen erstellen. Wägen Sie dabei die Sicherstellung der Warenverfügbarkeit und Bindung von Geldmitteln ab, bedenken Sie aber auch, dass es in der ersten Zeit zu „Hamsterbestellungen“ der Mitbewerber, aber auch zu Lieferengpässen aus anderen Gründen kommen kann.
- Andere Dienstleister kontaktieren, um Kontakt wiederherzustellen und mögliche Aufträge sowie regelmäßige Belieferungen zu besprechen.
- Da die Liquiditätsfrage sicher noch angespannt ist, besprechen Sie die Zahlungsmodalitäten und -fristen für die erste Zeit. Möglicherweise müssen diese gegenüber den zuvor üblichen nachverhandelt werden.

Lager

- Inventur der noch gelagerten Materialien und Waren erstellen
- Prüfung der Produktqualität des Lagerbestandes (MHD, Verwendbarkeit)
- Reinigung der Lager
- Werden vorübergehend zusätzliche Lagermöglichkeiten benötigt?
- Schädlingsmonitoring prüfen

Verträge

- Ausgesetzte Verträge wieder aktualisieren. Prüfen Sie welche, wann aktualisiert/ benötigt werden.
- Gestundete Zahlungsverpflichtungen prüfen, ab wann diese wieder zu aktivieren und zu bezahlen sind. Eventuell können welche weiter gestundet werden (z.B. Miete/Pacht).
- Aktualisieren Sie laufend Ihren Liquiditätsplan für die kommenden Wochen (idealerweise 3 Monate im Voraus). Hierzu wird eine enge Zusammenarbeit mit dem Steuerberater nötig werden. Prüfen Sie dessen Verfügbarkeit.
- Anbieter Strom, Gas, Wasser kontaktieren und Versorgung sicherstellen
- Behördliche Genehmigungen einholen, sofern ausgesetzt (Freischankfläche, GEMA, GEZ etc.)
- Da die Liquiditätsfrage sicher noch angespannt ist, besprechen Sie die Zahlungsmodalitäten und -fristen für die erste Zeit mit den Zulieferern. Möglicherweise müssen diese gegenüber den zuvor üblichen nachverhandelt werden.
- Entsorgung (Müllentsorgung, Fettabscheider etc.) klären, vereinbarte Abholungen planen
- Bargeldbestand (Wechselgeld) organisieren, Funktion EC Terminals prüfen. Es kann Sinn machen, Lösungen für kontaktloses Zahlen zu schaffen. Hier kann Ihnen Ihr Zahlungsdienstleister helfen.

Technik / Geräte / Kühlung

Bitte wenden Sie sich bei technischen Angelegenheiten / Maßnahmen zusätzlich an den Hersteller oder Ihren Dienstleister.

- Prüfung der technischen Anlagen
 - Prüfung der Verfügbarkeit von Strom, Gas Wasser
 - Eventuell notwendige Prüfungen und Abnahmen veranlassen (Trinkwasserwasserproben!)
- Wiederinbetriebnahme der Schankanlage durchführen (lassen).
 - Gründliche Reinigung durchführen
 - CO2 bestellen
- Kleingeräte auf Funktionsfähigkeit prüfen, eventuelle Reparaturen veranlassen, gründlich reinigen und desinfizieren
insbesondere:
 - Kaffeemaschine
 - Spülmaschine
 - Convectomat
 - Eismaschine
 - sonstige Küchen- und Servicegeräte

- Wiederinbetriebnahme der Kühlanlagen
 - gründliche Reinigung und Desinfektion durchführen
 - Prüfung der Funktionsfähigkeit (Strom, Kühlflüssigkeiten, Be- und Entlüftung)
 - Wiederinbetriebnahme /Durchkühlen) vor Einlagerung von Ware.
- HACCP Routinen wieder durchführen ([Q4me](#) -Checklisten)
 - Erhöhen Sie die Zahl und Verwendungsstellen an Desinfektionsmittelpendern und Hygieneartikeln im Back-of-House und auch im Gästebereich.
 - Passen Sie die Hygienestandards und Methodik im Küchen- und Servicebereich an die höheren Hygieneanforderungen an.
- Kassenprogrammierung, sind die korrekten Preise hinterlegt.
- Die Saison hat von Winter- auf Sommerbetrieb gewechselt. Welche besonderen Änderungen im Set Up (Terrassenbestuhlung, Grill, Schirme etc.) zu organisieren.
- Für die Schließung geänderte Alarmeinrichtungen aktualisieren

Beherbergung / Wellness / Spa

- Gästezimmer
 - Zimmer gründlich reinigen
 - ob eine Desinfektion nötig ist, ist je nach Nutzung während des eingeschränkten Betriebes zu entscheiden. Die Gesundheitsbehörden haben bislang nicht auf eine Notwendigkeit durch Belegung von Gästen mit Corona-Infektion hingewiesen.
 - Prüfung und Reinigung/ Spülen von Leitungen / Abflüssen, Trinkwasserproben prüfen lassen – Legionellen- Gefahr!
 - Elektronische Geräte prüfen (TV, Wecker, Tablets, Minibar)
 - Minibar reinigen und befüllen
 - gut durchlüften
 - Klimaanlage, sofern außer Betrieb genommen, in Betrieb nehmen (lassen)
- Wellness- / Spa- Bereiche
 - Schwimmbecken: Beheizung einschalten, Wasserzirkulation sicherstellen
 - Whirlpools reinigen
 - Trinkwasserproben prüfen lassen – Legionellen- Gefahr!
 - Saunen grundreinigen
- Regelmäßige (wiederkehrende) Lieferungen wieder bestellen
 - Wäsche
 - Hygiene DL
 - Externe Automatenleistungen
 - Zeitungsabonnements
 - Schädlingsmonitoring
- für den eingeschränkten Betrieb geänderte Alarmeinrichtungen (auch Brandschutz) aktualisieren

Besondere Corona-Schutz-Auflagen

Für die Wiedereröffnung werden besondere behördliche Auflagen zur Vermeidung der Corona Verbreitung vor allem für die Gastronomie- Gästebereiche Bestand haben.

Diese werden besondere Hygienemaßnahmen umfassen und Einschränkungen für die Bewirtung von Gästen vorgeben. Da sie noch nicht näher beschrieben sind, können wir nur Tipps geben, über das Konzept des möglichen Service nachzudenken und die Umsetzung zu überdenken.

Es werden wahrscheinlich Regeln zur Einhaltung von Mindestabständen zwischen Menschen festgelegt. Daher wäre zu überlegen:

- Wie sind die Wege der Gäste vom Eingang bis in die einzelnen Gästebereiche inklusive der Toiletten gestaltet?
- Wo muss auf Abstandhalten hingewiesen werden und wie. Können Wege durch Markierung vorgegeben werden?
- Zur Bestuhlung der Gasträume werden Abstände der Tische und die Besetzung mit Gästen vorgegeben sein (kleinere Tischeinheiten besser als große Tafeln).
- Wie kann der Service vor Infektion geschützt werden und die Übertragung unter den Gästen vermieden werden?
 - Sind an bestimmten Stellen Trennvorrichtungen sinnvoll?
Hierzu gibt es ein spezielles Angebot für DEHOGA Mitglieder, TRENPLEX der Firma Planbar. Sie finden es auf unserer [Corona Sonderseite](#).
 - Erfolgt die Ausgabe von Speisen und Getränken am Tisch oder über eine abtrennbare Ausgabe? Buffet wird möglicherweise noch kritischer als mögliche Quelle und Gefahr für Übertragung durch Schmierinfektion betrachtet.
 - Erfolgt das Kassieren am Gast oder zentral, welche Zahlungsmittel sind möglich, um Übertragung vermeiden zu helfen (elektronisch, kontaktlos ist besser als bar)
 - Stellen Sie im Gästebereich Desinfektionsmittel(-spender) zur Verfügung.

Möglicherweise wird die Erfassung von Kontaktdaten der Gäste wieder vorgegeben. Diese dürfte mindestens Namen, Telefonnummer bzw. E-Mailadresse verlangen.

Vertrieb & Kommunikation

Für den Neustart nach der kompletten Schließung, wird es einigen Aufwand benötigen, auf sich aufmerksam zu machen. Ihr Stammgästekreis wird dabei am einfachsten zu erreichen sein. Sie können bereits frühzeitig dahin den Kontakt aufnehmen. Diese Gäste kennen und schätzen Sie, lassen Sie von sich hören.

- Werbemaßnahmen entwickeln; nehmen Sie Kontakt zu Ihren potenziellen Gästen auf (Facebook, Instagram, Website, Printwerbung, Aushang am Restaurant, auf allen vorhandenen Werbeflächen).
- Kooperationspartner über Wiedereröffnung informieren
- Google Eintrag Öffnungszeiten anpassen
- Telefonische Erreichbarkeit sicherstellen
- Webseite aktualisieren
- Online Buchbarkeit (Hotel und Restaurant) aktualisieren, wenn Sie mit Portalen arbeiten
- Stammgäste per E-Mail, Facebook, Instagram informieren
- Vertragskunden, Reiseveranstalter, Firmenkunden etc. informieren

Über die [Corona Sonderseite](#) auf unserer DEHOGA-NRW Website informieren wir Sie aktuell zu den verschiedensten Fragen und Meldungen.

Wir hoffen, Ihnen mit diesen Tipps etwas weiterhelfen zu können und wünschen Ihnen für Ihren Neustart nach dieser unsagbar schwierigen Krise allen erdenklichen Erfolg!

Natürlich stehen wir Ihnen jederzeit gerne für Ihre Fragen zur Verfügung.

Ihr DEHOGA NRW Team 😊

Wir bemühen uns, diese Informationen auf der Basis der aktuellen Sach- und Rechtslage zu erstellen. Für Schäden, die durch die Verwendung dieses Dokuments entstehen könnten, ist die Haftung auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Hiervon ausgenommen ist die Haftung für Schäden an Körper, Leben und Gesundheit, für die die gesetzlichen Haftungsregeln uneingeschränkt gelten. Bitte prüfen Sie regelmäßig die Aktualität der verwendeten Dokumente und beachten Sie unsere Verbandsmitteilungen.

----- DEHOGA Nordrhein-Westfalen -----