

# Schwerpunkt



Yooji's – gesund essen im Restaurant, bestellen als Home Delivery oder mitnehmen als Take-away

## In der Qualität liegt die Würze

*Die Two Spice AG ist ein rasch expandierendes Gastronomie- und Lifestyle-Unternehmen aus Zürich. Seit der Einführung der Software «Improve» von Synprovis GmbH sind jährlich rund zwei Millionen Gäste zufriedener.*

### VON UELI EIGENMANN\*

Die Two Spice AG betreibt 16 Restaurants, davon zehn Sushi-Lokale der Marke «Yooji's» in Zürich, Winterthur, Bern, Zug und Luzern. Darüber hinaus gehören eine Weinhandlung, die Getränkemarkte Yootea und ein Produktionsunternehmen zur Gruppe. Martin Waibel, operativer Leiter und Qualitätsverantwortlicher bei Two Spice: «Die KVP-Software ist für uns bereits nach zwei Jahren unverzichtbar geworden. Reklamationen von Gästen können wir jetzt unglaublich einfach erfassen und bearbeiten. Unser Standard ist gruppenweit noch einmal massgeblich gestiegen.» Ein cleveres Fehlermanagement ist für den Unternehmenserfolg der Zürcher Firma entscheidend, denn

sie setzt den Massstab in allen Bereichen hoch. «Bei vielen Kulturlokalen steht eine lebendige Gastronomie im Mittelpunkt, aber die Qualität geht verloren», meinen die Gründer Daniel Kehl und Marc Saxer. Die beiden Inhaber wissen, was professionelle Dienstleistung heisst: Sie waren selber viele Jahre lang in der Küche und im Service tätig. «Nur das Beste ist gut genug für unsere Gäste, Lieferanten und fast 500 Mitarbeitenden», betonen sie unisono.

**Lückenloses Gästefeedback.** «Mit Improve erreichen wir, die Rückmeldungen der Gäste sehr präzise zu erfassen und in den Verbesserungsprozess zu überführen.» Dies vom ersten Eindruck bis hin zur Verabschiedung, wie Mar-

### FAKTEN ZUR TWO SPICE AG

- > Standort: Zürich Seefeld
- > 1991 gegründetes, inhabergeführtes Unternehmen
- > 16 Gastronomiebetriebe, davon zehn Sushi-Lokale der Marke Yooji's
- > Weinhandlung/Weindepot in Zürich Burgwies
- > Eigene Getränkemarkte Yootea
- > Two Spice-Trading: Vertriebsorganisation mit Logistik und Lager in Bassersdorf
- > Manufaktur für die Sushi-Herstellung in Kloten
- > Ausbildung von Sushi-Köchen in der eigenen Yooji's Academy
- > An die 500 Mitarbeitende, davon 35 im Two Spice Service Center
- > Hauptmarkt: Zürich, zusätzliche Betriebe in Bern, Luzern, Winterthur und Zug
- > Karitatives Engagement im Bereich Kinder/Jugendliche
- > Information: [www.twospice.ch](http://www.twospice.ch)



«Unverzichtbar», Martin Waibel,  
Leiter Two Spice Services, über Improve

tin Waibel erläutert. Jede Reklamation kann entlang dieses Prozesses folgenden Kategorien zugeordnet werden:

- > Erster Eindruck von aussen
- > Reservation
- > Erster Eindruck von innen
- > Empfang, Begrüssung
- > Beratung, Verkauf
- > Betreuungsqualität
- > Freundlichkeit
- > Speisen und Getränke  
(Produktqualität)
- > Lieferung ungleich Bestellung
- > Menge, Vollständigkeit
- > Preis/Leistung
- > Gastgeber, Team
- > Ambiente
- > Zusatzverkauf
- > Inkasso
- > Verabschiedung

Improve stellt die vollständige Mängelerfassung und eine kontinuierlich verbesserte Gastgeberrolle des Zürcher Lifestyle-Unternehmens sicher. Wann werden Rückmeldungen im System erfasst? «Immer dann, wenn sie per E-Mail eingehen oder wenn sie, bei mündlicher Äusserung, nicht innerhalb von 24 Stunden lösbar sind», erklärt der Leiter Service Center. «Auch Kundenbefragungen registrieren wir nun so», fügt Martin Waibel an. Das laufe sehr einfach: Gäste würden Karten ausfüllen

und Two Spice gebe die Anregungen und Feedbacks dann im System ein. Auch der eigene Produktionsbetrieb für Sushi-Gerichte profitiert von der KVP-Software. So werden Rückmeldungen an diese Organisationseinheit in einer separaten Eingabemaske erfasst.

**Ideenpool als Innovationstreiber.** «Unsere Mitarbeitenden engagieren sich in erfreulichem Mass und bringen viele Verbesserungsideen ein», berichtet Daniel Kehl. Einerseits sei Improve sehr einfach zu bedienen, andererseits sei die Userberechtigung bei Two Spice so gehalten, dass die Mitarbeitenden ihre Vorschläge direkt in Improve eingeben können. Hat der Küchenchef eines Betriebes etwa eine Empfehlung für ein neues Gericht, dokumentiert er das im System. Danach läuft alles in einem definierten Prozess ab. Und es kommt noch besser: Bei Two Spice gibt es sogar Ideen-Preise! Der interne Qualitätszirkel setzt sich aus den stellvertretenden Geschäftsführern zusammen und tagt alle zwei Monate. An diesen Treffen werden die besten Inputs gekürt. Der Ideenpool dient zusätzlich als Fundus für den verlangten Aktionsplan gegenüber dem Zertifizierer STV (Schweizerischer Tourismus-Verband): Pro Jahr müssen fünf neue Vorschläge umgesetzt werden.

**Einfach, rasch, transparent.** Das lebhafteste Gastronomie-Unternehmen sprudelt vor guten Ideen. «Synprovis geht hervorragend darauf ein und löst Fragen im Hinblick auf grösstmögliche Einfachheit», meint der operative Leiter begeistert. Die volle aktuelle Transparenz ermöglicht rasche Entscheide. Beispiel: Ein Commis de Cuisine (Jungkoch) schlägt im System ein neues Dessert vor. Dieser Vorschlag wird innerhalb von 24 Stunden beurteilt. Heisst man ihn gut, wird Improve von der Implementierung über die Publikation im Internet bis zur Anpassung im Kassensystem lückenlos genutzt. Einen speziellen Platz nimmt die Yooji's Manufaktur ein. Der Hersteller für die zehn Sushi-Deli-Betriebe wird als interner Lieferant gehandhabt, sodass Abweichungsmeldungen unmittelbar erfolgen und im Handumdrehen behandelt werden. Aber es geht noch weiter: Das bei Hygienemeldungen standardmässig ein-

gesetzte externe Labor hat ebenfalls Zugang zu Improve und wendet sich direkt via System an die Manufaktur. «So können wir heute sehr rasch und laborseitig belegt auf die wenigen Fälle des Unwohlseins eines Gastes reagieren», unterstreicht Martin Waibel.

**Nachgewiesener Kulturwandel.** Marc Saxer schätzt es, dass Mängel aus allen Bereichen und Organisationen nun laufend an die Oberfläche kommen und erst noch gut dokumentiert sind. «Fehler werden heute auf unaufgeregte Art zum Thema, stets mit einem Verbesserungsziel vor Augen», freut er sich über den Kulturwandel bei Two Spice. Und Martin Waibel fügt hinzu: «Dank des niederschweligen Einsatzes der KVP-Software nutzen heute bereits 100 Mitarbeitende Improve regelmässig. Das ist eine beachtliche Zahl und macht Lust auf mehr.»

#### SYNPROVIS GMBH

Die Synprovis GmbH (Eich LU) hat sich als Spezialistin für KVP-Qualitätsmanagement einen Namen gemacht. Mit der Websoftware Improve ist Synprovis in ganz Europa erfolgreich. Den Erfolgsschlüssel sieht die Firma beim extrem einfach bedienbaren Frontend ihrer Software. Die Software bildet das Qualitätswesen mit folgenden Modulen komplett ab: 8D Report, Arbeitssicherheit, Auditverwaltung, Massnahmen/Kosten, Mitarbeiterbeurteilung, Prüfmittelverwaltung, Umweltmanagement. CEO der Synprovis GmbH ist Hubert Geisseler. Kundenwelt: überwiegend Produktionsunternehmen sowie Dienstleistungs- und Handelsunternehmen.

Information: [www.synprovis.ch](http://www.synprovis.ch)

Die Qualität in den Betrieben wird jetzt laufend intern überprüft, nicht mehr nur von externer Stelle. Zudem verschafft die drastisch gesunkene Anzahl von E-Mails Zeit fürs Wesentliche beim Gastronomie-Unternehmen. «Es ist essenziell für uns, dass der KVP-Gedanke ständig am Leben bleibt», erklärt Daniel Kehl. Mit gutem Grund. Die ambitionierte Two Spice AG ist weiterhin auf Expansionskurs. So sollen in diesem Jahr weitere vier Betriebe ihre Türen öffnen.

\* Ueli Eigenmann ist freischaffender Texter und Werber. [www.werbung-texte.ch](http://www.werbung-texte.ch)