

Von Personalmangel bis Kundenwünsche: Self-Service - der Wandel am Point of Sale

Während sich die Branche mit Fachkräftemangel und wachsendem Zeitdruck konfrontiert sieht, eröffnen digitale Self-Service-Kioske neue Wege im Verkaufsalltag der Bäckereien. Was in der Systemgastronomie längst etabliert ist, kommt nun auch im heimischen Bäckerhandwerk an – und verspricht handfeste Vorteile.



Was in der Fast-Food-Branche schon länger funktioniert, wird jetzt als digitaler Kiosk auch bei Bäckereien eingesetzt. © Beigestellt

Österreichs Bäckereien befinden sich im Wandel. Der Druck auf die Betriebe wächst und wächst – nicht nur wegen Personalmangel, sondern auch durch die veränderten Erwartungen der Kundinnen. Schnelligkeit, klare Abläufe und eine reibungslose Abwicklung beim Einkauf werden immer wichtiger, besonders bei jenen Bäckereien, die auch Sandwiches, Erfrischungsgetränke, Kaffee und frische Snacks für den direkten Verzehr anbieten.

Eine Lösung, die sich im Fast-Food-Sektor längst bewährt hat, wird nun auch für kleinere Bäckereien immer relevanter: Self-Service-Kioske. Digitale Bestellterminals, die ursprünglich in großen Systemgastronomien zum Einsatz kamen, finden mittlerweile ihren Weg in kleine und mittelständische Filialen – und das aus gutem Grund.

Digital einkaufen mit dem Duft von frischem Brot?

Für viele mag der Gedanke zunächst befremdlich wirken: ein Bildschirm inmitten von frischem Brot, Handsemmeln und Torten – soll das wirklich sein? Muss das wirklich sein? Die Praxis zeigt eindeutig: Ja! Denn der digitale Kiosk ersetzt nicht den persönlichen Kontakt, ganz und gar nicht – vielmehr ergänzt er ihn dort, wo es sinnvoll ist. In urbanen Filialen, in denen die Kunden täglich ein schnelles Frühstück, Coffee to go oder Snacks mitnehmen, beschleunigt der digitale Kiosk nicht nur den Ablauf, sondern entlastet gleichzeitig auch das Verkaufsteam.

Zwischen Technologie und Tradition: Chancen für die Branche

Was auf den ersten Blick wie ein Bruch mit der klassischen Bäckereikultur wirkt, entpuppt sich bei näherer Betrachtung also als zukunftsorientierte Ergänzung. Gerade in stark frequentierten Lagen oder jenen Filialen, die vermehrt Kunden in Eile haben – etwa in Innenstädten, Bahnhöfen oder Einkaufszentren – kann ein Self-Service-Kiosk helfen, den Umsatz zu steigern und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Dabei sind es nicht nur technologische Trends, sondern handfeste betriebswirtschaftliche Vorteile, die für den Einsatz sprechen.

Was bringt ein Kiosk der Bäckerei?

Höherer Bestellwert +30 % Warenkorbwert

Schnellere Bestellung -40 % Wartezeit
Weniger Fehlbestellungen +74 % Genauigkeit
Geringerer Personalbedarf 4-6 Kioske pro Mitarbeiter:in
Schnelle Amortisierung in 12-18 Monaten

Was wie eine Prognose klingt, ist vielerorts bereits gelebte Realität – auch in Österreich. So zeigen auch aktuelle Branchendaten das Potenzial für moderne Betriebe:

- **65 Prozent der Gäste bevorzugen Kiosk- Bestellungen gegenüber der klassischen Theke.**
- **Beim US-Unternehmen **Shake Shack** erfolgen über 50 Prozent der Bestellungen über digitale Kioske.**
- **Laut fresh.technology ziehen 64 Prozent der Konsumenten digitale Bestellmöglichkeiten vor.**

Der europäische Markt für Self-Service-Kioske wächst laut **Grand View Research** derzeit jährlich um rund 10 %. Während in der Gastronomie viele Betriebe längst auf digitale Lösungen setzen, ziehen nun auch Einzelhandel und Bäckereien nach. Für heimische Bäckereibetriebe ist das eine gute Nachricht: Noch ist es nicht zu spät. Doch wer in den nächsten zwei bis drei Jahren auf den digitalen Wandel setzt, kann sich einen echten Wettbewerbsvorteil sichern – bei gleichzeitigem Erhalt der handwerklichen Identität.

Vier Gründe, warum sich Kioske für Bäckereien lohnen

1. Höherer Warenkorbwert

Die Bestellungen fallen im Schnitt um 30 % höher aus. Durch die visuelle Darstellung am Bildschirm und gezielte Upselling-Elemente lassen sich Zusatzverkäufe effektiv anregen.

2. Kürzere Wartezeiten

Die durchschnittliche Bestellzeit kann um bis zu 40 % reduziert werden – ein deutlicher Pluspunkt, gerade in der morgendlichen Rush Hour. Kund:innen werden schneller bedient, das Team wird entlastet.

3. Höhere Bestellgenauigkeit

Wer selbst tippt, bestellt genauer. Keine Missverständnisse,

keine falsch belegten Brötchen – das Ergebnis ist ein besseres Einkaufserlebnis und dadurch weniger Reklamationen.

4. Personal-Optimierung:

Eine Mitarbeiter:in kann bis zu sechs Kioske gleichzeitig betreuen. Besonders in Zeiten mit geringer Personaldecke – etwa am Wochenende oder bei Urlaubsvertretung – ist das ein nicht zu unterschätzender Vorteil.

Flexible Lösungen für individuelle Bäckereikonzepte

Das System der Firma **r_keeper** lässt sich vielseitig an die Bedürfnisse moderner Bäckereien anpassen. Die Menüs am Touchscreen können mit Produktbildern versehen werden, wodurch die Auswahl für Kunden und Kundinnen besonders anschaulich wird. Tagesangebote und Kombinationsmöglichkeiten lassen sich flexibel gestalten, und auch die Integration von Kartenzahlung oder Mobile-Payment ist bereits vorgesehen. Darüber hinaus sind die Systeme zukunftssicher: Wer das Sortiment später um Kühl- oder Tiefkühlautomaten oder einen Webshop erweitern möchte, findet in der bestehenden Kiosklösung bereits die passende digitale Infrastruktur. Internationale Erfahrungswerte zeigen eindeutig, dass sich eine Investition in Self-Service-Kioske in der Regel nach zwölf bis 18 Monaten amortisiert – dank geringerer Lohnkosten, steigender Umsätze und einer nachhaltig gestärkten Kundenbindung.

r_keeper - Professionelle Automatisierung für Gastronomie und Hotellerie

Akos Bardoczy, regionaler Verkaufsleiter

Tel.: +43 650 340 41 12

www.ucsrkeeper.at

Besuchen Sie uns auf: baeckerzeitung.at