

# Al ritmo del tiempo

## Orderman en la Stiegl-Ambulanz en Viena

**“Quién no marcha con el tiempo, se va con el tiempo”: Siguiendo este proverbio, para Franz Kornek, gerente de la Stiegl-Ambulanz en Viena quedó claro: Debe ser perfeccionada la calidad del servicio – con Orderman.**

Una gran sala de ambiente distinguido, un bar original como los de Salzburgo, un salón con sillones de cuero y chimenea de hogar abierto y un jardín que se encuentra entre los más populares de Viena: Época moderna y tradición se reflejan de forma armoniosa en la cervecería Stiegl de 500 años de antigüedad. Por supuesto, el centro de atención es la cerveza de fabricación propia partiendo de agricultura biológicamente controlada – y el ser humano: “Los seres humanos son el secreto de una empresa exitosa”,



dice Kornek. Por ello, también para él se sobreentiende que deba dar a sus empleados las mejores herramientas para poder realizar un excelente trabajo. „Justamente las telecomandas de Orderman, porque una



*Para Franz Kornek la gente es el secreto de un negocio exitoso. Por tanto es también obvio para él la necesidad de proveerlos con los mejores equipos para que puedan realizar un trabajo extraordinario.*

de las exigencias del servicio de la época actual es tener más tiempo para el cliente“, dice Kornek.

### Altas exigencias de calidad

Por ello, desde 2005 están usando 8 telecomandas Max de Orderman. Kornek ya ha conocido otros sistemas electrónicos de comanda, pero “mis exigencias de calidad son altas”. Sin embargo, muchos de los empleados de aquel entonces dejaron el trabajo ya que no les atraía demasiado la nueva herramienta electrónica, la mayor parte de ellos se fue - gracias al exacto control ejercido con Orderman, ya no es tan fácil cometer errores, comandas equivocadas y engañar.

**“No es necesario correr hacia la caja registradora justo en el momento en que se está charlando con el cliente”**

Por el contrario, los camareros actuales se han adaptado inme-

diatamente: “En mi antiguo trabajo había una caja registradora fija. Debía recordar aproximadamente 100 números PLU, eso era terrible. Ya había trabajado con otra telecomanda, pero en ese caso la comunicación era mala y se demoraba excesivamente para enviar el pedido. Con Orderman todo va más rápido y no es necesario ir corriendo a la caja registradora justo cuando se está charlando con el cliente”, comenta la maîtresse Mary Rose Micor sobre sus experiencias. “Las ventajas para el camarero son evidentes: menos desplazamientos, más tiempo para el cliente, facturación exacta, el cliente queda más satisfecho y quizás da más propina”, resume Kornek.

### “He recomendado Orderman muy a menudo”

Al final ganan todos: El restaurador, los empleados y el cliente. Según Kornek, como máximo se deben esperar de 2 a 10 minutos para la bebida, y nunca más de 15 a 30 minutos para la comida. “El cliente satisfecho regresa, generándose así una determinada constancia. El resultado en cifras: un incremento de los ingresos entre el 5 y el 10%. Con estos resultados es fácil recomendar el producto, lo que por supuesto he hecho. Sencillamente le pongo a la gente un Orderman en las manos y les digo ‘Y ahora trata de introducir la comanda’ y todo el mundo es capaz de usarlo intuitivamente”, afirma Kornek.



*Con Orderman el proceso de realizar el pedido es mucho más rápido: menos paseos, más tiempo para el comensal, proceso de pago correcto y mayor satisfacción del cliente.*

### Stiegl-Ambulanz

Alserstraße 4, A-1090 Wien  
Tel. +43(0)1-402 11 50  
Fax. +43(0)1-402 11 50-11  
E-Mail: ambulanz@stiegl.at  
www.stiegl-ambulanz.at  
Instalación: Kassen Kopinitz  
www.kassen-kopinitz.at