



**Ewa Ming**  
**Geschäftsführerin/  
Co-Founder Emex  
Management GmbH,**

### **Das Schweizer Gastgewerbe in 10 Jahren:**

In der vernetzten digitalen Welt verändern sich die menschlichen Bedürfnisse rasant und damit verbunden die Lebens-, Kommunikations- und Essgewohnheiten. Ebenso wird der demographische Wandel das Schweizer Food- und Lebensmittelangebot prägen. Das Gastgewerbe wird sich entsprechend mit ihren Angeboten und Services anpassen und die neuen technologischen Tools für sich und den Gast anwenden. Beispielsweise

wird der Wissenshunger der Gäste nach Herkunft und Produktion stark zunehmen. Transparenz ist von der Produktion bis zum Produkt auf dem Teller gefordert – inklusive neuen Möglichkeiten von Information und Bestellung. Der Herkunftsdeklaration wird daher grosse Bedeutung zugeteilt. Der Gast von morgen möchte im Detail informiert sein. Dies ermöglicht Gastronomen bestes Storytelling – online und direkt vor dem Gast. Gewinner wird der Gastronomiebetrieb sein, der für den Gast ein personalisiertes Ess-Erlebnis bieten kann. Anpassen werden sich auch der Bestellprozess und die «Auslieferung»: Der Gast wird per elektronischer Menükarte seine Wahl treffen und die

Bestellung nach seinem persönlichen Gusto auslösen. Als Gegen-trend werden die persönliche Beratung und die Servicequalität wieder einen hohen Stellenwert erhalten. Hierfür wird der Gast bereit sein, mehr zu zahlen. High-tech versus People Business!

### **Die Event- und Marketing- branche in 10 Jahren:**

Die Event- und Marketingbranche steht bereits mitten im Wandel. Marken und Unternehmen werden ihre Aktivitäten im Web ausbauen und zielgruppenorientiert hochtechnologisch ihre Kunden suchen und finden. Gleichzeitig wird der persönlichen Begegnung an einem Event noch grössere Bedeutung zugewiesen, da sie kostbarer sein wird und daher extrem professionell gestaltet sein muss. Der Mensch wird sich nach haptischen, echten Erlebnismomenten sehnen und die persönliche Begegnung schätzen, die ihm gesteigerten Mehrwert bietet. Gewinner wird sein, wer seine Kunden bestens kennt, seine Daten professionell pflegt und auf allen Kanälen (Multi-Channel-) Marketing zielgruppengerecht und personalisiert nach Kundenbedürfnis betreibt. Der Teilnehmer möchte als Mensch angesprochen werden und keine Nummer sein!

### **Die digitale Welt in 10 Jahren:**

Die Datennutzung und deren schnelle Auswertung sowie die neuen Möglichkeiten von Information und Kommunikation werden unser Verhalten und die Strukturen von Unternehmen im Bereich Leadership, Marketing und digitale Organisation und Prozesse grundlegend verändern. Dies birgt nicht nur Chancen und Möglichkeiten, sondern auch Herausforderungen. KMU müssen sich radikal anpassen, neue talentierte Leute mit digitalen Skills suchen, ihre Arbeitsprozesse und Führungskompetenz grundlegend verändern. Es bleibt daher spannend. Die Digitalisierung ist ein Prozess, und für die Kunden von morgen ist die Nutzung von digitalen Tools selbstverständlich. Es gilt jetzt diesen Prozess sofort zu starten und es ernsthaft, nachhaltig anzupacken. Vor allem bei KMU wie den Restaurants – wo der digitale Nachholbedarf am grössten ist! Schauen Sie daher über den Tellerrand zu anderen Industrien und lernen Sie von ihnen – meint Ewa Ming!

#### **Link:**

[www.suisse-emex.ch](http://www.suisse-emex.ch)

