

# Checkliste für den Geschäftsbetrieb von Restaurants und Unternehmen des Gastgewerbes

In Folge von COVID-19 werden immer mehr Auflagen und Vorsichtsmaßnahmen wie Social Distancing verordnet. Ihr Unternehmen und Ihre Standorte müssen sich dementsprechend anpassen. Mit dieser Checkliste stellen Sie sicher, dass Sie die notwendigen Schritte unternehmen, um Ihre Kunden darüber zu informieren, wie Sie der Krise begegnen und welche Sicherheitsmaßnahmen Ihr Unternehmen und Ihre Standorte in den kommenden Monaten umsetzen werden.

## Google My Business

### Geschäftszeiten aktualisieren

- **Vorübergehend geschlossen:** Google hat eine „Vorübergehend geschlossen“-Kennzeichnung verfügbar gemacht (damit Sie nicht Ihre Unternehmensbeschreibung in dieser Hinsicht ändern müssen).
- **Speisen zum Mitnehmen:** Wenn Ihr Restaurant jetzt Essen zum Mitnehmen und/oder Lieferungen anbietet, aktualisieren Sie die Zeiten entsprechend der Verfügbarkeit dieser Services und fügen Sie Ihrem GMB-Eintrag einen Link für eine möglichst einfache Bestellung hinzu.

### Informationen aktualisieren

- **Unternehmensbeschreibung:** Aktualisieren Sie Ihre Unternehmensbeschreibung. Ergänzen Sie, welche Vorsichtsmaßnahmen Ihr Unternehmen ergreift und welche Dienstleistungen Sie derzeit anbieten.
- **Attribute:** Aktualisieren Sie ggf. Ihre Attribute, um Ihre Geschäftstätigkeit unter den derzeitigen Bedingungen möglichst präzise abzubilden. Vielleicht möchten Sie zum Beispiel Ihre „Angebote“ aktualisieren, wenn Sie inzwischen einen Lieferservice anbieten.

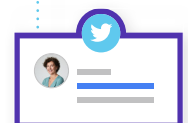
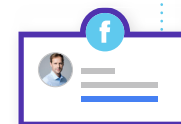
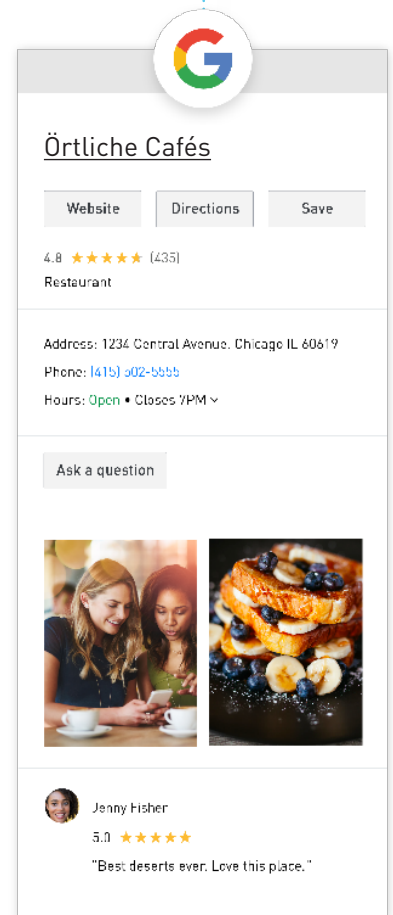
### Beitrag (Post) erstellen

- **Was gibt es Neues?** Kommunizieren Sie direkt mit Ihren Kunden und teilen Sie mit, was an Ihren Standorten derzeit los ist. Wir empfehlen Ihnen, Änderungen an Ihren Standorten, die für Kunden relevant sind, mit Fotos oder Videos zu veranschaulichen.
- **Angebote:** Wenn Ihr Unternehmen in der Krise spezielle Aktionen anbietet, können Sie über Ihren GMB-Eintrag die Aufmerksamkeit Ihrer Kunden effektiv darauf lenken.

➔ **Branchenverzeichnis-Kunden von Reputation.com:** Wenden Sie sich an Ihren Customer Success Manager oder unser Support Team. Wir helfen Ihnen bei der Aktualisierung Ihrer Unternehmensverzeichnis-Informationen.



 Sind örtliche Cafés geöffnet?



---

## Social Media

- Erstellen Sie eine Reihe von Posts zu Ihrem Unternehmen, Ihren Kunden und Mitarbeitern**
  - **Kommunizieren Sie alle Änderungen** an Ihren Standorten, über die Ihre Kunden Bescheid wissen sollten. Dazu zählen auch Dienstleistungen wie Lieferservice oder Änderungen des regulären Geschäftsbetriebs (wie Social Distancing oder geänderte Geschäftszeiten).
  - **Informieren Sie Ihre Zielgruppe** über Ihre Hygienemaßnahmen wie das Anbringen von Desinfektionsstationen in Ihren Küchen oder häufigere professionelle Reinigungen Ihrer Räumlichkeiten.
  - Geben Sie bekannt, **auf welche Weise die Mitarbeiter an Ihren Standorten** für mehr Sicherheit sorgen, zum Beispiel indem sie zu Hause bleiben, wenn sie sich unwohl fühlen, sich noch häufiger die Hände waschen oder die Kunden nicht mit Handschlag begrüßen.
  
- Posten Sie wichtige Updates auf ALLEN Kanälen, damit alle Ihre Follower informiert sind**
  
- Überlegen Sie, welche anderen Inhalte Ihre Kunden bei Laune zu halten könnten**
  - **Teilen Sie alle positiven Nachrichten** aus der Stadt oder aus der Region Ihres Unternehmens. Beispiele von Hilfsbereitschaft und Unterstützung im Alltag durch Ihre Mitarbeiter haben eine beruhigende, positive Wirkung.
  - **Auch Inhalte ohne COVID-19-Bezug sind durchaus möglich.** Aber achten Sie darauf, dass sie nicht unpassend sind oder falsch verstanden werden können.

➔ **Sie haben mehrere Standorte und benötigen Hilfe bei der Skalierung dieser Maßnahmen?** Nutzen Sie unsere Social-Media-Lösungen (einfach oder fortgeschritten), um darüber zu informieren, was Sie unternehmen, um die Sicherheit für Mitarbeiter und Kunden zu gewährleisten.

## Website Updates

- COVID-19 Seite erstellen**
  - **Erstellen Sie auf Ihrer Webseite eine Unterseite**, auf die Sie Social Media, Google Posts und andere relevante PR-Inhalte verlinken, und kurbeln Sie so den Webtraffic an.
  - **Kommunizieren Sie Aktuelles zum Unternehmen**, Ihre Überlegungen für Mitarbeiter und Kunden, Ressourcen in der Nachbarschaft und weitere Maßnahmen, die Ihr Restaurant in dieser schwierigen Zeit ergreift.
  
- Website-Chat überarbeiten**
  - **Wenn Sie mit einem Chat-Anbieter zusammenarbeiten**, stellen Sie sicher, dass Ihre Schlüsselbotschaften und Skripte auf dem neuesten Stand sind, sodass Ihre Call Agents entsprechend vorbereitet sind.



**Tipp: Weisen Sie einen Teamleiter aus.** Benennen Sie einen Mitarbeiter oder ein Team mit Zuständigkeit für alles, was mit COVID-19 zusammenhängt – für die Überwachung des Kundenfeedbacks im Internet ebenso wie für das Management Ihrer Antworten auf Fragen und Kommentare zum Thema.

### Fragen?

Bitte wenden Sie sich an unser Team unter [DACHsupport@reputation.com](mailto:DACHsupport@reputation.com)