

## Infoschreiben/Merkblatt **No Show**

### Erklärung

Wenn ein Gast für sich oder eine Gruppe einen Tisch im Restaurant reserviert und dann zum vereinbarten Termin nicht erscheint oder weniger Personen erscheinen, ohne rechtzeitig abzusagen ("No-Show"), kann dies dem betroffenen Restaurant einen erheblichen finanziellen Verlust verursachen. Oft sind sich die Gäste nicht bewusst, wie viel Aufwand in die Planung der Auslastung eines Restaurants fließt.

Wir empfehlen, die No-Show-Gebühr am durchschnittlichen Konsumationswert pro Person zu orientieren - beispielsweise im Wert einer Hauptspeise inklusive Getränk. Dieser Hinweis dient als Orientierungshilfe; die konkrete Höhe der No-Show-Gebühr kann von Ihrem Betrieb frei festgelegt werden.

### Textbausteine

#### Gruppenreservierungen:

*Betreff: Ihre nicht wahrgenommene Reservierung am [Datum]*

*Sehr geehrte Damen und Herren,*

*wir möchten Sie darauf aufmerksam machen, dass Ihre Reservierung für [Anzahl der Personen] Personen am [Datum] um [Uhrzeit] in unserem Restaurant ohne Absage nicht wahrgenommen wurde.*

*Daher sehen wir uns leider gezwungen, Ihnen eine No-Show-Gebühr in Höhe von [Betrag] Euro in Rechnung zu stellen. Diese Gebühr hilft uns, die entstandenen Unkosten teilweise zu decken.*

*Bitte beachten Sie, dass nicht wahrgenommene Reservierungen ohne rechtzeitige\* Stornierung zu erheblichen organisatorischen Schwierigkeiten und finanziellen Verlusten für unser Restaurant führen.*

*Unsere Kapazitäten sind begrenzt und wir halten die Plätze exklusiv für unsere Gäste frei, was bei Nichterscheinen zu ungenutzten Ressourcen führt.*

*Für zukünftige Reservierungen und eventuelle Stornierungen stehen wir Ihnen gerne telefonisch unter [Telefonnummer] oder per E-Mail unter [E-Mail-Adresse] zur Verfügung. Wir hoffen auf Ihr Verständnis und Ihre Kooperation, um in Zukunft eine bessere Planung und einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen.*

*\*rechtzeitig bedeutet bei Gruppenreservierungen 1 Woche davor, bei allen weiteren Einzelreservierungen [XY Stunden/Tage] vor der Reservierung*

*Mit freundlichen Grüßen,  
Ihre Signatur*

**Spezielle Tage (Weihnachten, Silvester, Muttertag,...)**

Betreff: Ihre nicht wahrgenommene Reservierung am [Datum]

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten Sie darauf aufmerksam machen, dass Ihre Reservierung für [Anzahl der Personen] Personen am [Datum] um [Uhrzeit] in unserem Restaurant an diesem besonderen Tag leider ohne Absage nicht wahrgenommen wurde.

Daher sehen wir uns leider gezwungen, Ihnen eine No-Show-Gebühr in Höhe von [Betrag] Euro in Rechnung zu stellen. Diese Gebühr hilft uns, die entstandenen Unkosten teilweise zu decken.

Bitte beachten Sie, dass nicht wahrgenommene Reservierungen ohne rechtzeitige\* Stornierung, insbesondere an stark frequentierten Tagen wie auch heute an [Weihnachten, Silvester, Muttertag,...] zu erheblichen organisatorischen Schwierigkeiten und finanziellen Verlusten für unser Restaurant führen. Unsere Kapazitäten sind begrenzt und wir halten die Plätze exklusiv für unsere Gäste frei, was bei Nichterscheinen zu ungenutzten Ressourcen führt.

Für zukünftige Reservierungen und eventuelle Stornierungen stehen wir Ihnen gerne telefonisch unter [Telefonnummer] oder per E-Mail unter [E-Mail-Adresse] zur Verfügung.

Wir hoffen auf Ihr Verständnis und Ihre Kooperation, um in Zukunft eine bessere Planung und einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen.

\*rechtzeitig bedeutet bei Gruppenreservierungen 1 Woche davor, bei allen weiteren Einzelreservierungen [XY Stunden/Tage] vor der Reservierung

Mit freundlichen Grüßen,  
Ihre Signatur

## **Frühstücksbuffet**

**Betreff: Ihre nicht wahrgenommene Reservierung zum Frühstücksbuffet am [Datum]**

**Sehr geehrte Damen und Herren,**

**wir möchten Sie darauf aufmerksam machen, dass Ihre Reservierung für [Anzahl der Personen] Personen am [Datum] um [Uhrzeit] für unser Frühstücksbuffet leider ohne Absage nicht wahrgenommen wurde.**

**Daher sehen wir uns leider gezwungen, Ihnen eine No-Show-Gebühr in Höhe von [Betrag] Euro in Rechnung zu stellen. Diese Gebühr hilft uns, die entstandenen Unkosten teilweise zu decken**

**Bitte beachten Sie, dass nicht wahrgenommene Reservierungen ohne rechtzeitige\* Stornierung zu erheblichen organisatorischen Schwierigkeiten und finanziellen Verlusten für unser Restaurant führen. Unsere Kapazitäten sind begrenzt und wir halten die Plätze exklusiv für unsere Gäste frei, was bei Nichterscheinen zu ungenutzten Ressourcen führt.**

**Für zukünftige Reservierungen und eventuelle Stornierungen stehen wir Ihnen gerne telefonisch unter [Telefonnummer] oder per E-Mail unter [E-Mail-Adresse] zur Verfügung.**

**Wir hoffen auf Ihr Verständnis und Ihre Kooperation, um in Zukunft eine bessere Planung und einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen.**

**\*rechtzeitig bedeutet bei Gruppenreservierungen 1 Woche davor, bei allen weiteren Einzelreservierungen [XY Stunden/Tage] vor der Reservierung**

**Mit freundlichen Grüßen,  
Ihre Signatur**

**Veranstaltungen wie Fondué-Abend, Grillabend, Dämmerschoppen, ...**

Betreff: Ihre nicht wahrgenommene Reservierung für unseren [Veranstaltungstyp] am [Datum]

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten Sie darauf aufmerksam machen, dass Ihre Reservierung für [Anzahl der Personen] Personen am [Datum] um [Uhrzeit] für unseren [Veranstaltungstyp] leider ohne Absage nicht wahrgenommen wurde.

Daher sehen wir uns leider gezwungen, Ihnen eine No-Show-Gebühr in Höhe von [Betrag] Euro in Rechnung zu stellen. Diese Gebühr hilft uns, die entstandenen Unkosten teilweise zu decken.

Bitte beachten Sie, dass nicht wahrgenommene Reservierungen ohne rechtzeitige\* Stornierung, insbesondere bei besonderen Veranstaltungen wie unserem [Fondué-Abend, Dämmerschoppen, Grillabend,...] zu erheblichen organisatorischen Schwierigkeiten und finanziellen Verlusten für unser Restaurant führen. Unsere Kapazitäten sind begrenzt und wir halten die Plätze exklusiv für unsere Gäste frei, was bei Nichterscheinen zu ungenutzten Ressourcen führt.

Für zukünftige Reservierungen und eventuelle Stornierungen stehen wir Ihnen gerne telefonisch unter [Telefonnummer] oder per E-Mail unter [E-Mail-Adresse] zur Verfügung.

Wir hoffen auf Ihr Verständnis und Ihre Kooperation, um in Zukunft eine bessere Planung und einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen.

\*rechtzeitig bedeutet bei Gruppenreservierungen 1 Woche davor, bei allen weiteren Einzelreservierungen [XY Stunden/Tage] vor der Reservierung

Mit freundlichen Grüßen,  
Ihre Signatur

## **Spa-Bereich**

**Betreff: Ihre nicht wahrgenommene Reservierung im Spa-Bereich am [Datum]**

**Sehr geehrte Damen und Herren,**

**wir möchten Sie darauf aufmerksam machen, dass Ihre Reservierung für [Anzahl der Personen] Personen am [Datum] um [Uhrzeit] in unserem Spa-Bereich leider ohne Absage nicht wahrgenommen wurde.**

**Daher sehen wir uns leider gezwungen, Ihnen eine No-Show-Gebühr in Höhe von [Betrag] Euro in Rechnung zu stellen. Diese Gebühr hilft uns, die entstandenen Unkosten teilweise zu decken.**

**Bitte beachten Sie, dass nicht wahrgenommene Reservierungen ohne rechtzeitige\* Stornierung, insbesondere in unserem Spa-Bereich, zu erheblichen organisatorischen Schwierigkeiten und finanziellen Verlusten für unser Haus führen. Unsere Kapazitäten sind begrenzt und wir halten die Behandlungen und Einrichtungen exklusiv für unsere Gäste frei, was bei Nichterscheinen zu ungenutzten Ressourcen führt.**

**Für zukünftige Reservierungen und eventuelle Stornierungen stehen wir Ihnen gerne telefonisch unter [Telefonnummer] oder per E-Mail unter [E-Mail-Adresse] zur Verfügung.**

**Wir hoffen auf Ihr Verständnis und Ihre Kooperation, um in Zukunft eine bessere Planung und einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen.**

**\*rechtzeitig bedeutet bei Gruppenreservierungen 1 Woche davor, bei allen weiteren Einzelreservierungen [XY Stunden/Tage] vor der Reservierung**

**Mit freundlichen Grüßen, Ihre Signatur**

## AGB's für Homepage und E-Mail

Tipp: im E-Mail auf die AGB'S auf der Homepage verlinken z.B. in der Signatur

No-Show-Gebühren:

*Wir möchten unsere geschätzten Gäste darauf hinweisen, dass bei Nichterscheinen zu einer Reservierung ohne vorherige Stornierung oder Änderung der Reservierung, eine No-Show-Gebühr erhoben werden kann. Diese Gebühr dient dazu, die Kosten für ungenutzte Tische und potenzielle Umsatzeinbußen abzudecken.*

**\*\*Höhe der Gebühr:\*\***

*Die Höhe der No-Show-Gebühr kann je nach Reservierung und den damit verbundenen Kosten variieren. Details zu den spezifischen Gebühren finden Sie in den Reservierungsbedingungen oder erhalten Sie auf Anfrage.*

**\*\*Stornierungsrichtlinien:\*\***

*Um No-Show-Gebühren zu vermeiden, bitten wir unsere Gäste, Reservierungen rechtzeitig\* zu stornieren oder zu ändern, falls Änderungen an den Plänen auftreten. Bitte beachten Sie die angegebenen Fristen für Stornierungen, um zusätzliche Kosten zu vermeiden.*

**\*\*Zahlungsmodalitäten:\*\***

*No-Show-Gebühren können auf die gleiche Weise wie die ursprüngliche Reservierung bezahlt werden und können je nach den Zahlungsmodalitäten des Restaurants variieren.*

**\*\*Kontakt:\*\***

*Bei Fragen zu unseren No-Show-Gebühren oder unseren Stornierungsrichtlinien stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Bitte kontaktieren Sie uns über die angegebenen Kontaktdaten.*

## Hinweis auf Buchungsbestätigung

**\*\*Hinweis:\*\***

*Bitte beachten Sie, dass bei Nichterscheinen zu Ihrer Reservierung ohne vorherige Stornierung oder Änderung eine No-Show-Gebühr in Höhe von [ Betrag] erhoben werden kann. Stornierungen müssen rechtzeitig\* erfolgen, um zusätzliche Kosten zu vermeiden. Kontaktieren Sie uns für weitere Informationen.*

*\*rechtzeitig bedeutet bei Gruppenreservierungen 1 Woche davor, bei allen weiteren Einzelreservierungen [XY Stunden/Tage] vor der Reservierung*

*Mit freundlichen Grüßen,  
Ihre Signatur*

### Erinnerung per E-Mail

Betreff: Erinnerung: Ihre Reservierung im [Restaurantname] steht bevor!

Liebe/r [Name des Gastes],

wir hoffen, dass es Ihnen gut geht und Sie sich auf Ihren Besuch im [Restaurantname] freuen!

Wir möchten Sie freundlich daran erinnern, dass Ihre Reservierung für [Datum] um [Uhrzeit] für [Anzahl der Personen] Personen bestätigt ist. Wir freuen uns schon sehr darauf, Sie bei uns begrüßen zu dürfen und Ihnen eine unvergessliche kulinarische Erfahrung zu bieten.

Bitte beachten Sie, dass wir bei Nicht-Stornierung Ihrer Reservierung bis [Stornierungsfrist] eine No-Show-Gebühr in Höhe von [Betrag] erheben müssen. Diese Gebühr dient dazu, unseren Betrieb effizient zu führen und sicherzustellen, dass andere Gäste die Möglichkeit haben, einen Tisch zu reservieren.

Falls sich Ihre Pläne geändert haben sollten oder Sie Ihre Reservierung anpassen müssen, bitten wir Sie höflichst, uns rechtzeitig\* zu kontaktieren, damit wir entsprechende Vorbereitungen treffen können.

Sollten Sie besondere Wünsche haben oder Allergien bzw. Diätvorschriften berücksichtigen müssen, lassen Sie es uns bitte im Voraus wissen, damit wir Ihr kulinarisches Erlebnis bestmöglich gestalten können.

Wir freuen uns darauf, Sie bald bei uns begrüßen zu dürfen und stehen Ihnen für weitere Fragen gerne zur Verfügung.

\*rechtzeitig bedeutet bei Gruppenreservierungen 1 Woche davor, bei allen weiteren Einzelreservierungen [XY Stunden/Tage] vor der Reservierung

Mit freundlichen Grüßen,  
Ihre Signatur

### Erinnerung per SMS

Hallo [Name des Gastes]! Wir freuen uns auf Ihren Besuch im [Restaurantname] am [Datum] um [Uhrzeit] für [Anzahl der Personen]. Bitte beachten Sie, dass bei Nicht-Stornierung bis [Stornierungsfrist] eine No-Show-Gebühr von [Betrag] anfällt. Fragen? Kontaktieren Sie uns gerne. Bis bald! [Restaurantname]

## Reservierungstools

Basierend auf den Rückmeldungen und Erfahrungen von der online Abfrage  
(Stand Mai 2024)

Tool	Bereiche	Vorteile & Nachteile	Link
Cloudbeds	Hotel	+ hebt Digitalisierung auf neues Niveau + Modular aufgebaut + vielen Drittanbieter können einfach integriert werden	<a href="#">Cloudbeds</a>
Wordpress über die Webseite	Zur Anfragenweiterleitung		<a href="#">Wordpress</a>
One Page Booking	Hotel Gutscheine Veranstaltungen	- Verbindung zu PMS	<a href="#">OnePage-Booking</a>
Teburio	Restaurant Veranstaltungen	+ Telefonisch Support	<a href="#">Teburio</a>
Seekda (Kognitiv & Sitec)	Hotel	+ Buchungen können über die eigene Webseite generiert werden	<a href="#">Seekda</a>
Protel Hotelsoftware bzw. Planet	Pension, Appartement, Camping		<a href="#">Protel/Planet</a>
Aleno	Hotel Restaurant	- Kurzfristige Reservierungen werden nicht richtig dargestellt	<a href="#">Aleno</a>
TABLEX	Restaurant	+ kurze Einarbeitungszeit + sehr empfehlenswert	<a href="#">Tablex</a>