sumup

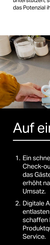
07

Best Practices für einen digitalen und menschlichen Café-Alltag

SumUp Business-Guide für *Cafébetreiber*

Intro

Die deutsche Cafélandschaft steht vor einem doppelten Wandel. Gäste erwarten hochwertige Produkte, besondere Getränke und ein warmes, individuelles Erlebnis. Trends wie Matcha zeigen, wie dynamisch die Branche geworden ist. Cafés, die Matcha anbieten, verzeichnen laut einer SumUp-Umfrage im Sommer 2025 ein Plus von 55 Prozent bei den Transaktionen und einen um 9 Prozent höheren durchschnittlichen Warenkorb. Die Nachfrage verschiebt sich, und neue Angebote können erheblichen Einfluss auf Umsatz und Gästestruktur haben.



Gleichzeitig wächst der Druck im Hintergrund. Die SumUp-Händlerbefragung zeigt, dass sich 44,9 Prozent der Betreibenen und Betreiber vor allem durch wirtschaftliche und regulatorische Rahmenbedingungen belastet fühlen. Weitere 39,2 Prozent kämpfen mit operativem Aufwand und administrativen Aufgaben. 36,9 Prozent nennen finanzielle Herausforderungen wie Cash Flow oder Profitabilität. Und 13,8 Prozent empfinden neue Trends und Technologien als Stressfaktor, was zeigt, dass Innovation für viele Cafés zwar wichtig ist, aber zusätzlichen Druck erzeugen kann.

Dieser Best Practice Guide setzt genau an dieser Stelle an. Er verbindet Praxiswissen aus Interviews mit aktuellen Daten und zeigt, wie digitale Werkzeuge Abläufe in der Gastronomie vereinfachen können. Coffee House Culture 2.0 bedeutet, Technologie so einzusetzen, dass sie das traditionelle Café-Erlebnis stärkt und mehr Raum für Qualität und persönliche Begegnungen schafft. Der Leitfaden soll Cafés dabei unterstützen, stabiler zu wirtschaften, bewusster zu entscheiden und das Potenzial ihrer eigenen Kaffeekultur voll auszuschöpfen.

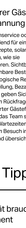
Auf einen Blick

1. Ein schneller, stabiler Check-out verbessert das Gästeerlebnis und erhöht nachweislich den Umsatz.
2. Digitale Abläufe entlasten das Team und schaffen Freiraum für Produktqualität und Service.
3. Ein klarer Gästeflow sorgt für Orientierung, kürzere Wartezeiten und entspannte Abläufe.
4. Ein fokussiertes Sortiment und eine klare Haltung sichern Qualität und Wiedererkennung.
5. Daten aus dem Kassensystem erleichtern Entscheidungen und machen den Betrieb planbarer.
6. Persönliche Begegnung bleibt das stärkste Loyalty-Instrument, digitale Tools können unterstützen.
7. Stabile Grundlagen wie Finanzen, Infrastruktur und einfache Technik sind die Voraussetzung für nachhaltigen Erfolg.

Tipp 1

Reibungsloser Check-out für Gäste

Kartenzahlung ist heute Standard und wird von vielen Gästen erwartet. Sie macht Abläufe ruhiger, erleichtert die Planung und kann den durchschnittlichen Warenkorb erhöhen, etwa beim Verkauf ganzer Bohnen oder zusätzlicher Produkte. Entscheidend ist, dass Zahlungen schnell, intuitiv zuverlässig funktionieren. Dazu gehören ein stabiles Netzwerk, ein klarer Check-out-Prozess und moderne Terminals, die selbst in Stoßzeiten einen zügigen Ablauf unterstützen. Wenn Gäste mal kein Geld oder die Karte dabei haben, bieten viele Cafés an, dass Gäste ihren Kaffee später bezahlen. Dieses einfache Entgegenkommen wirkt vertrauensbildend und bleibt positiv in Erinnerung.



Tipp 2

Digitale Abläufe sollen Freiraum schaffen

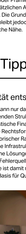
Digitalisierung erfüllt ihren Zweck nur, wenn sie Abläufe vereinfachen kann. Ein übersichtliches Terminal, digitale Dienstpläne und papierlose Bestellungen sparen Zeit und reduzieren Fehler. Viele Cafés berichten, dass solche Tools für mehr Ruhe im Betrieb sorgen und das Team entlasten. Besonders hilfreich sind Lösungen, die mehrere Aufgaben

verbinden. Dazu gehört das SumUp Terminal, das als eigenständiges, tragbares Kassensystem funktioniert und Bestellungen sowie Zahlungen an einem Ort zusammenführt. Wenn Technik arbeitserleichternd wirkt, entsteht mehr Raum für Momente, die das Café-Erlebnis prägen: Beratung, Begegnung und Qualität.

Tipp 3

Ein klarer Gästeflow sorgt für Orientierung und Entspannung

Ob Tresenservice oder Selbstbedienung: Klare Abläufe sind entscheidend für ein angenehmes Gästeerlebnis. Gäste akzeptieren viele Konzepte, solange sie verstehen, wie sie funktionieren. Sichtbare Menüs, gut erkennbare Bestellpunkte und eine logische Reihenfolge von Bestellung, Bezahlung und Abholung geben Sicherheit und reduzieren Rückfragen. Ein strukturierter Gästeflow entlastet das Team spürbar, verkürzt Wartezeiten und macht den Besuch insgesamt ruhiger und übersichtlicher.



Tipp 4

Qualität braucht Haltung und ein fokussiertes Sortiment

Qualität ist immer eine bewusste Entscheidung. Ein reduziertes, klar positioniertes Sortiment erleichtert Einkauf, Schulung und Kalkulation und sorgt für Konsistenz im Geschmack und in der Präsentation. Trends können das Angebot sinnvoll ergänzen, sollten aber zur eigenen Identität passen, um glaubwürdig zu bleiben. Filterkaffee gewinnt an Bedeutung, während andere Trendgetränke schneller wechseln. Wer seiner Linie treu bleibt und neue Optionen gezielt auswählt, schafft ein Profil, das für Gäste erkennbar bleibt und langfristig Vertrauen schafft.

Tipp 5

Daten helfen bei sicheren Entscheidungen

Daten aus dem Kassensystem geben wertvolle Einblicke in das Tagesgeschäft und erleichtern Entscheidungen zu Einkauf, Preisen und Personaleinsatz. Produktberichte, Stoßzeitenanalysen und Kundenstatistiken zeigen, welche Angebote funktionieren, wo Engpässe entstehen und wie sich Nachfrage verändert. Wenn Cafés diese Informationen regelmäßig auswerten, werden Entscheidungen transparenter und besser begründbar. So entsteht ein Betrieb, der nicht nur aus Erfahrung heraus gesteuert wird, sondern auf einer verlässlichen Grundlage.

Tipp 6

Menschlichkeit als stärkstes Loyalty-Instrument

Echte Bindung entsteht vor allem durch persönliche Momente: ein kurzer Austausch, ein Wiedererkennen oder ein vertrauensvoller Umgang prägen das Gästeerlebnis stärker als klassische Rabattaktionen. Digitale Angebote können diese Beziehung unterstützen, indem sie Stammgäste leichter erreichen und an wiederkehrende Besuche erinnern. Tools wie das Treueprogramm von SumUp ermöglichen etwas automatisierte Erinnerungen an gesammelte Stempel oder Prämien, ohne im Alltag zusätzlichen Aufwand zu erzeugen. Die Grundlage jeder Loyalität bleibt jedoch menschliche Nähe.

Tipp 7

Stabilität entsteht durch solide Grundlagen

Ein Café kann nur dann langfristig erfolgreich arbeiten, wenn die grundlegenden Strukturen verlässlich funktionieren. Dazu gehören eine realistische Finanzplanung, transparente Buchhaltung, eine passende Rechtsform und ein klarer steuerlicher sowie organisatorischer Rahmen. Genauso wichtig ist eine stabile technische Infrastruktur, die den Alltag trägt. Wer früh auf einfache, verlässliche Lösungen setzt und interne Prozesse sauber definiert, reduziert Fehlerquellen und schafft im Betrieb mehr Ruhe. Eine solide Grundlage ist damit nicht nur organisatorisch wichtig, sondern bildet auch die Basis für Qualität, Wachstum und echte Beständigkeit.

Kontakt

Bereit, Ihren Caféalltag einfacher zu machen?

Die digitalen Lösungen von SumUp unterstützen Sie dabei, Abläufe zu vereinfachen, Stammkundschaft aufzubauen und mehr Zeit für das zu schaffen, was zählt: gute Produkte und echte Begegnungen.

Informieren Sie sich über das vielfältige Produktangebot von SumUp: Kassenlösungen, Tools für digitale Zahlungen, das Treueprogramm und vieles mehr.

www.sumup.de

Checkliste für ein erfolgreiches Café

– heute und in Zukunft

1. Check-out & Zahlungsprozesse

❑ Ist der Check-out schnell, stabil und intuitiv?

❑ Können Gäste problemlos digital bezahlen (Karte, Smartphone, etc.)?

❑ Werden Engpässe an der Kasse regelmäßig analysiert und behoben?

2. Digitale Abläufe & Entlastung des Teams

❑ Sind wiederkehrende Prozesse digitalisiert (Bestellungen, Kassenabläufe, Lager)?

❑ Wird das Team durch smarte Tools entlastet und hat mehr Zeit für Service?

❑ Sind alle Systeme einfach zu bedienen und zuverlässig?

3. Gästeflow & Serviceablauf

❑ Ist klar erkennbar, wo Gäste bestellen, warten und abholen?

❑ Sind Wege und Abläufe optimiert, um Wartezeiten zu reduzieren?

❑ Gibt es eine gute Beschilderung oder digitale Unterstützung?

4. Sortiment & Markenidentität

❑ Ist das Sortiment fokussiert und klar strukturiert?

❑ Entspricht die Produktauswahl der eigenen Haltung und dem Qualitätsanspruch?

❑ Sind Signature-Produkte eindeutig erkennbar und wiederkehrend?

5. Nutzung von Daten & Planungssicherheit

❑ Werden Kassendaten aktiv genutzt, um Trends zu erkennen?

❑ Unterstützen Verkaufszahlen Entscheidungen bei Einkauf, Personal und Sortiment?

❑ Gibt es regelmäßige Reports oder KPI-Monitoring?

6. Gästeerlebnis & Loyalität

❑ Wird jeder Gast persönlich begrüßt und wertgeschätzt?

❑ Unterstützen digitale Tools (Apps, CRM, Newsletter) die Bindung – ohne sie zu ersetzen?

❑ Gibt es ein durchdachtes Treueprogramm?

7. Stabile Grundlagen & nachhaltiger Betrieb

❑ Sind Finanzen transparent, geordnet und planbar?

❑ Funktionieren Infrastruktur, Technik und Geräte zuverlässig?

❑ Wird regelmäßig in Wartung, Schulung und Weiterentwicklung investiert?