LU10.A01 - Ziele gewichten

Gewichte die Ziele mit Hilfe einer Präferenzmatrix.

Ausgangslage

In einem Restaurant gibt es immer wieder Reklamationen, weil Bestellungen verloren gehen oder die Rechnung nicht stimmt. Auch kommt es immer wieder vor, dass Gäste lange warten müssen, bis sie bestellen können.

Sie haben sich einmal den Ablauf angesehen und folgendes notiert:

- Die Servicemitarbeiter merken sich die Bestellung und geben sie mündlich in die Küche weiter.
- Die Rechnung wird aus dem Gedächtnis und durch Befragen der Gäste erstellt.

Der Inhaber wünscht sich ein zuverlässiges System zum Festhalten der Bestellungen und Erstellen der Rechnungen.

Ziele / Anforderungen

Gemeinsam mit dem Inhaber haben Sie folgende Kann-Ziele formuliert:

1. 95% der Bestellungen werden korrekt aufgenommen.
2. 90% der Gäste erhalten Ihre Getränke innert 10 Minuten.
3. 90% der Gäste erhalten Ihre Vorspeisen innert 15 bzw. den Hauptgang innert 30 Minuten.
4. 98% aller Rechnungen sind auf Anhieb korrekt.
5. Die Kunden bewerten die Abläufe mit 4.9 von 5 Sternen.
6. Die Investition für das neue System betragen weniger als CHF 5'000

Auftrag

Erstellen Sie eine Präferenzmatrix um die Ziele zu gewichten.

Abgabe

Drucken (Exportieren) Sie die Präferenzmatrix als PDF-Datei und laden diese hier hoch.

M431-LU06

Marcel Suter, Kevin Maurizi

From:
https://wiki.bzz.ch/ - **BZZ - Modulwiki**

Permanent link:
https://wiki.bzz.ch/de/modul/m431/learningunits/lu10/aufgaben/gewichtung

Last update: **2025/06/23 15:38**