

# Blueprinting-Methode anhand des Burgermeisters in Nordhausen



# Gliederung

- I. Vorstellung
- II. Blueprint-Methode
- III. Lösungsvorschläge



*Der Bürgermeister*

# Gliederung

- I. Vorstellung
- II. Blueprint-Methode
- III. Lösungsvorschläge



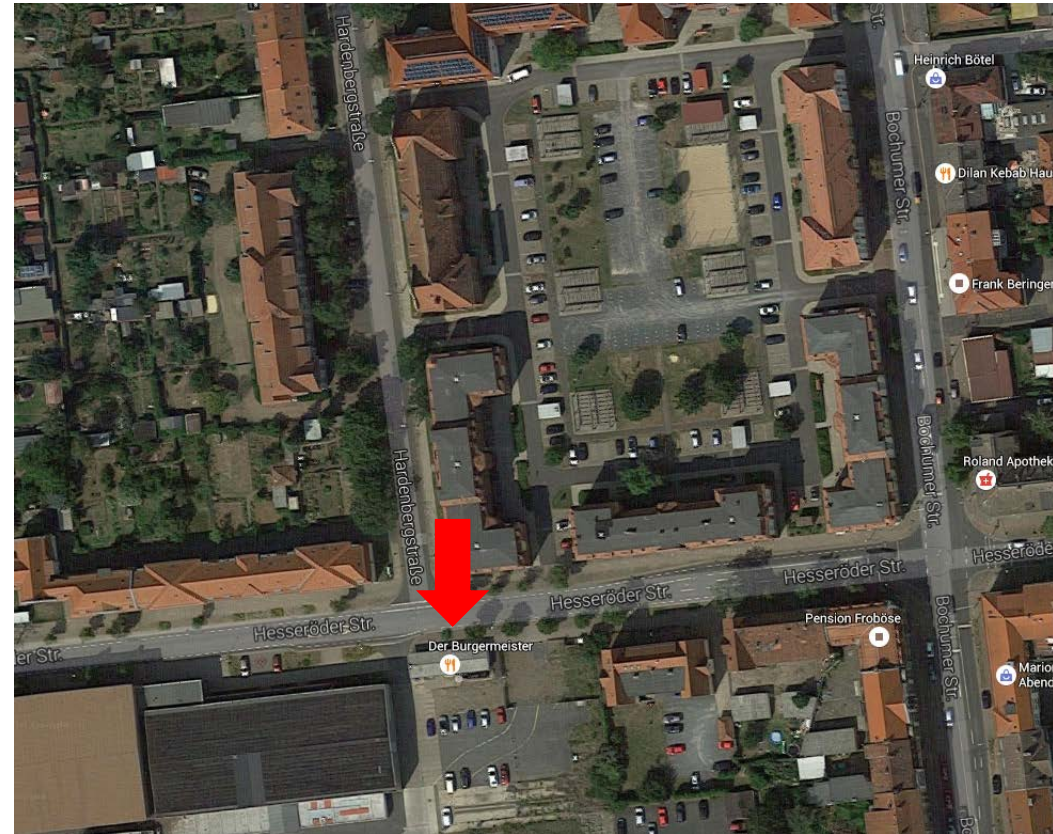
*Der Bürgermeister*



# I. Vorstellung des Dienstleistungsunternehmens



*Der Bürgermeister*



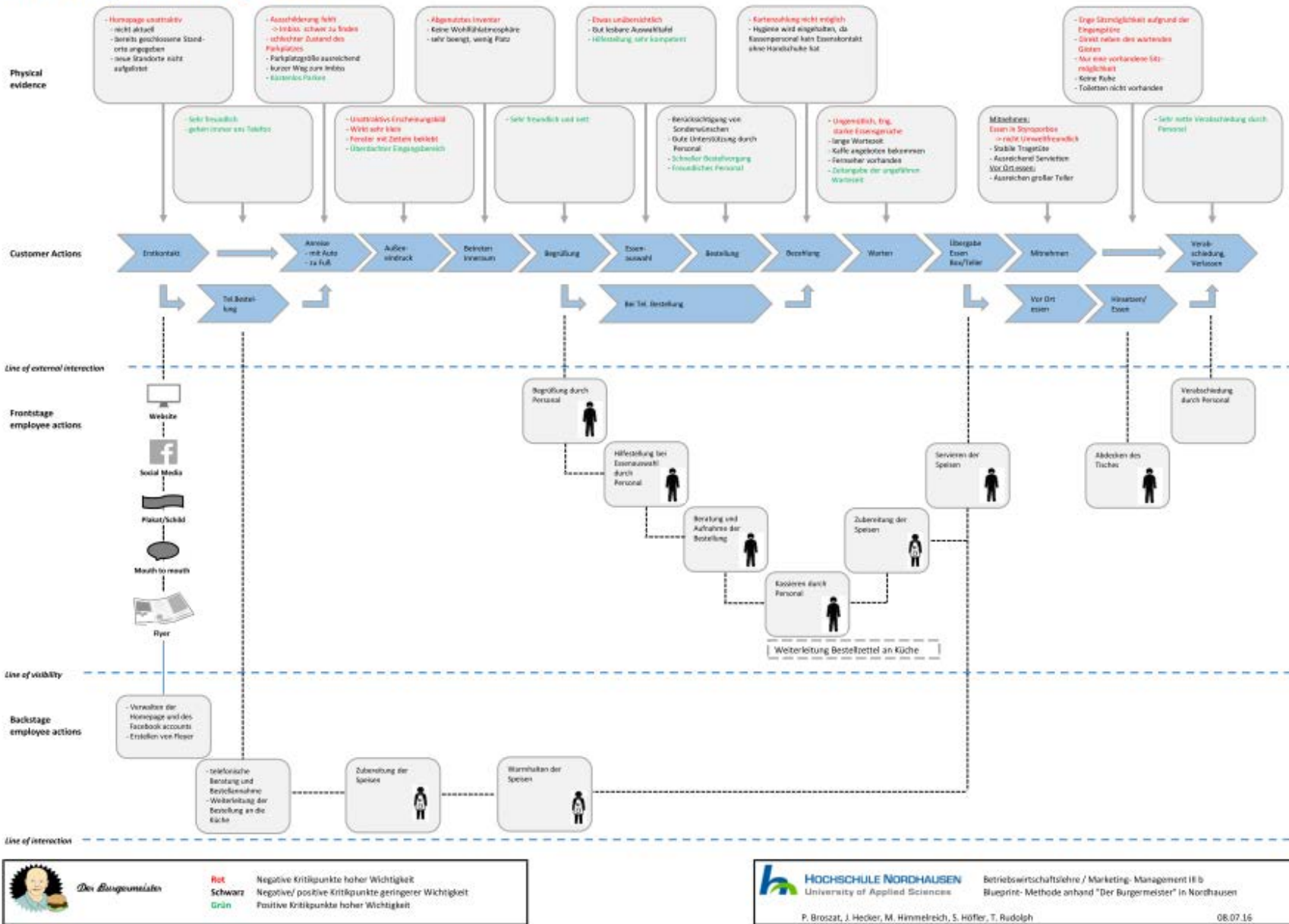
# Gliederung

- I. Vorstellung
- II. Blueprint-Methode
- III. Lösungsvorschläge



*Der Bürgermeister*

# Service Blueprint "Der Bürgermeister"



**Der Bürgermeister**

Rot Negative Kritikpunkte hoher Wichtigkeit  
 Schwarz Negative/positive Kritikpunkte geringerer Wichtigkeit  
 Grün Positive Kritikpunkte hoher Wichtigkeit

**HOCHSCHULE NORDHAUSEN**  
 University of Applied Sciences

Betriebswirtschaftslehre / Marketing-Management II/III  
 Blueprinting-Methode anhand "Der Bürgermeister" in Nordhausen

P. Broszat, J. Hecker, M. Himmelreich, S. Höfler, T. Rudolph 08.07.16



# Erstkontakt

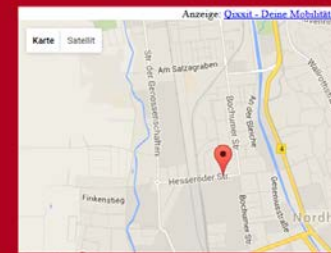
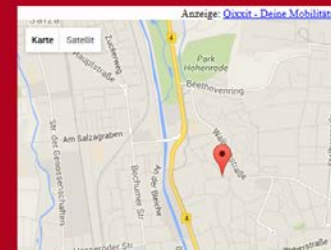
# Tel. Bestellung

- Homepage unattraktiv und nicht aktuell
- Standortangaben zur Lokalität veraltet

## Öffnungszeiten

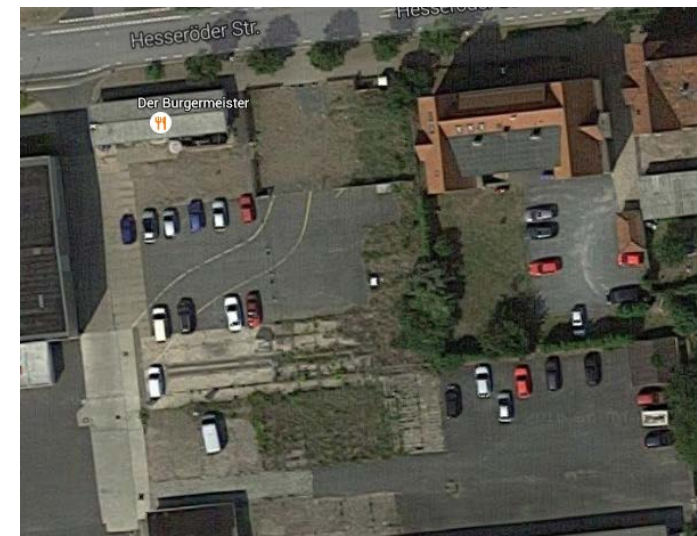
Filiale  
Nordhäuser Ballspielhalle  
Hesseröder Str. 34  
99734 Nordhausen  
Tel.: 03631 - 686870

Montag bis Sonntag: 11:00 Uhr - 21:00 Uhr  
(Sonntag ab 15 Uhr)



# Anreise

- Ausschilderung nicht vorhanden
- Parkplatz ausreichend groß aber in schlechten Zustand





# Außeneindruck

- Unattraktiv, klein und unauffällig
- Fenster mit Zetteln zugeklebt und vergittert



# Betreten des Innenraums

- Sehr beengt und wenig Platz
- Keine Wohlfühlatmosphäre
- Abgenutztes Inventar





# Begrüßung

# Essensauswahl

- Etwas unübersichtlich
- Auswahltafel gut lesbar
- Hilfestellung bei der Auswahl



Unsere Burger	Unsere Belegungsvarianten			
	<b>Classic</b> mit Käse, Gurke, Tomaten, Pickles und Salat Handbraten	<b>Premium</b> mit Käse, Gurke, Tomaten, Pickles, Zwiebeln, Käsebeleg, Handbraten oder Saucebeleg	<b>Premium Hot</b> mit Käse, Gurke, Tomaten, Pickles, Zwiebeln, Käsebeleg, Handbraten oder Saucebeleg, Cheddar & Ketchup	<b>Barbecue</b> mit Käse, Gurke, Tomaten, Pickles, Zwiebeln, Käsebeleg, Barbecuefleisch & Bacon
<b>Kleinstburger</b> 62,5 g Rindfleisch, 9 cm Sesambrotchen mit Käse + 0,20 €	2,20 €	2,70 €	2,95 €	2,95 €
<b>Volksburger</b> 100 g Rindfleisch, 12,5 cm Sesambrotchen mit Käse + 0,20 €	3,20 €	3,70 €	3,95 €	3,95 €
<b>Grossburger</b> 227 g Rindfleisch, 14,5 cm Sesambrotchen mit Käse + 0,40 €	5,90 €	6,70 €	6,95 €	6,95 €
<b>Weltburger</b> 302 g Rindfleisch, 18,5 cm Sesambrotchen mit Käse + 0,40 €	7,90 €	8,70 €	8,95 €	8,95 €
<b>Galaxisburger</b> 364 g Rindfleisch, 14,5 cm Sesambrotchen mit Käse + 0,80 €	13,90 €	14,70 €	14,95 €	16,25 €

Alle Preise inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer!



# Bestellung

- schneller Bestellvorgang
- freundliches Personal

# Bezahlung

- keine Kartenzahlung möglich



**Der Burgermeister**  
„Hier wird an Nichts gespart und schon gar nicht am Fleisch!“

03631 / 68 68 70

	Classic	Premium	Premium Hot	Barbecue
<b>Kleinburger</b> 62,5 g Fleisch 3 001 Sesambrotchen Laktose, 14 Käse, 30 Cheet	2,20 €	2,70 €	2,95 €	2,95 €
<b>Volksburger</b> 100 g Fleisch 12,5 cm Sesambrotchen Laktose, 14 Käse, 30 Cheet	3,20 €	3,70 €	3,95 €	3,95 €
<b>Grassburger</b> 227 g Fleisch 14,5 cm Sesambrotchen Laktose, 20 Käse, 60 Cheet	5,90 €	6,70 €	6,95 €	6,95 €
<b>Weltburger</b> 332 g Fleisch 14,5 cm Sesambrotchen Laktose, 20 Käse, 60 Cheet	7,90 €	8,70 €	8,95 €	8,95 €
<b>Galaxisburger</b> 444 g Fleisch 14,5 cm Sesambrotchen	13,90 €	14,70 €	14,95 €	15,25 €

**Unsere Premium Sparmenüs**

<b>Kleinburger</b>	+ Pommes & Softdrink	5,95 €
<b>Volksburger</b>	+ Pommes & Softdrink	6,95 €
<b>Grassburger</b>	+ Pommes & Softdrink	9,95 €
<b>Weltburger</b>	+ Pommes & Softdrink	11,95 €
<b>Galaxisburger</b>	+ Pommes & Softdrink	17,95 €

**Chickens, Veggiefood, Currywurst**

<b>Chickensburger</b> 12,5 cm Sesambrotchen, paniertes Geflügelfleisch	Classic	Premium	Hot / BBQ	Premium Menü
	3,20 €	3,70 €	3,95 €	6,95 €
<b>Vegetarierburger</b> 12,5 cm Sesambrotchen, Gemüsebrüsti	Classic	Premium	Premium Hot	Premium Menü
	3,20 €	3,70 €	3,95 €	6,95 €
<b>Currywurst</b> 100 g Currywurst & Curryketchup	4,50 €			
<b>Nugget Burger</b> 14,5 cm Brotchen mit Nuggets, Ketchup, Eisbergsalat und drei Saucen zur Auswahl	4,90 €			
<b>Syrasburger</b> 100 g Schmelzwurst, Gurke, Tomate, Zwiebeln, Eisbergsalat & Tzatziki	3,95 €			
<b>Hot Dog</b> Hot Dog Wand, Softdrink, Gurke, Ketchup, Röstzweiben, mit Bier oder Burgersauce	2,50 €			
<b>Nuggels</b> 100 g Nuggel (ca. 200 g) in 100 g (ca. 80 g) panierte Getreidebröckchen	3,90 €			
<b>Pommes Frites</b> 100 g Frites (ca. 200 g) inkl. Heinz Mayo oder Heinz Ketchup	2,50 €			

Direkt an der Nordhauser Ballspielhalle - Hesseröder Str. 34  
Telefon: 03631 / 68 68 70  
Aktuelle Öffnungszeiten auf [www.der-burgermeister.com](http://www.der-burgermeister.com) oder

# Warten

- Lange Wartezeit
- Ungemütlich und beengt
- Essensgeruch



# Essensübergabe

# Vor Ort essen

## Mitnehmen

- Plastikverpackung



## Vor Ort essen

- Beengte Sitzverhältnisse
- Störende wartende Gäste
- Keine gemütliche Essensatmosphäre





# Gliederung

- I. Vorstellung
- II. Blueprint-Methode
- III. Lösungsvorschläge



*Der Bürgermeister*

# III. Lösungsvorschläge

1. Homepage aktualisieren und eventuell Servicedienstleister in Anspruch nehmen
2. Schildplatzierung in der Hesseröder Straße und Bochumer Straße



# III. Lösungsvorschläge

- 3. - Corporate Identity einführen für Homepage und Filiale
- attraktivere Außengestaltung
- Akzente setzen durch Farbgebung und Beleuchtung





# III. Lösungsvorschläge

- 4. Inventar erneuern bzw. durch platzsparendes ersetzen



- 5. Übersichtliche Gestaltung der Bestelltafel

5a) In Tafel integrieren -> Neubeschaffung

5b) Erklärungstafel an einen zentralen Ort

- 6. Kartenzahlung bei Erreichen eines Mindestbetrages



# IV. Quellen

- <http://www.nyhabitat.com/de/blog/wp-content/uploads/2014/02/beste-burger-nyc-new-york-essen-shake-shack-madison-square-park1.jpg>
- <http://img.zanda.com/item/66030510000067/1024x768/In N Out Burger Los Angeles.jpg>
- [http://cdn.abclocal.go.com/content/kabc/images/cms/1077993\\_1280x720.jpg](http://cdn.abclocal.go.com/content/kabc/images/cms/1077993_1280x720.jpg)
  
- [http://i41.twenga.com/moebel/stehtisch/massivholz-stehtischgruppe-max-barhocker-tp\\_4356667225585917803f.jpg](http://i41.twenga.com/moebel/stehtisch/massivholz-stehtischgruppe-max-barhocker-tp_4356667225585917803f.jpg)
  
- [http://thumbs3.ebaystatic.com/d/l225/pict/141590750990\\_1.jpg](http://thumbs3.ebaystatic.com/d/l225/pict/141590750990_1.jpg)
- <http://de.jimdo.com/>
- <http://www.thai-am-prater.de/wir-akzeptieren-keine-kreditkarten-danke-fuer-ihr-verstaendnis.gif>
- <https://www.facebook.com/BurgermeisterNordhausen/>
- <http://www.der-burgermeister.com/>