

„Road House“-Chef Markus Tanger: „Eine Riesenentlastung für unsere Mitarbeiter“

Roboter bringen die Getränke an den Tisch

Von Dietmar Kemper

PADERBORN (WV). Die Mitarbeiter heißen Bella, Kitty und Holabot. Sie sind nicht aus Fleisch und Blut, sondern Serviceroboter und bedienen die Gäste im „Road House Original Diner“ in Mönkeloh. Manchmal singen sie am Tisch sogar „Happy Birthday“.

„Hier kommt Ihre Bestellung. Bitte entnehmen Sie sie“: Das hören die Kunden seit Januar 2022 aus dem „Mund“ der Maschinen, die die Gäste zudem auffordern, per Knopfdruck zu bestätigen, dass sie die Getränke, Burger oder Pommes vom Tablett heruntergenommen haben. Lassen sie sich damit

Zeit, fangen die Serviceroboter an zu drängeln. Schließlich, so die Begründung, gebe es ja noch andere Gäste.

„Wir haben drei Stück“, erzählt Markus Tanger, Geschäftsführer der „Road House“-Restaurants im Autohof und am Dom sowie des Hotels. Während der Pandemie habe alles seinen Anfang genommen: „In der Coronazeit hatte ich die eine oder andere schlaflose Nacht und habe mich gefragt, ob ich noch genug Personal finde. Ich habe im Internet nach Servicerobotern gesucht und bin auf einer chinesischen Seite gelandet.“

In China seien solche Roboter nicht nur in Restaurants

längst Standard. Hotels setzen sie für den Zimmerservice ein, in Hochhäusern würden sie als Paketboten genutzt, weiß Markus Tanger. Der 46-Jährige schaffte erst zwei an und dann noch einen. Stückpreis: 10.000 Euro. Bereut hat er die Anschaffung nach eigenen Angaben noch keine Sekunde: „Die Roboter sind eine Riesenentlastung für die Mitarbeiter und ein Riesemarketinggag.“

Wegen ihnen sei kein Personal entlassen worden, betont der Chef: „Die Serviceroboter helfen unseren Mitarbeitern, nach der Acht-Stunden-Schicht nicht mehr so kaputt zu sein. Sie bringen die Tablett zu den Tischen, so dass unsere Mitarbeiter nicht mehr so schwer tragen müssen.“

Das Personal belädt die Roboter, gibt die Tischnummer ein und Bella, Kitty und Holabot fahren los. Die ersteren beiden liefern die Getränke, Holabot Speisen. Aber die drei können noch mehr. Sie geleiten die Gäste zu ihren Tischen, es gibt außerdem einen Sektempfang-Modus, bei dem sie mit entsprechend gefüllten Gläsern auf die Kunden zusteuern, und – wenn gewünscht – gratulieren sie auch. Markus Tanger: „Bei Geburtstagen stellen wir ein Stück Torte drauf und Kitty und Bella singen „Happy

Das Ganze funktioniert mit Lasertechnik. Die Serviceroboter orientieren sich an den Laserpunkten an der Decke, können dabei aber auch autonom agieren. Steht ihnen zum Beispiel ein Gast im Weg, fahren sie an ihm vorbei, wenn es der Abstand zulässt. Acht Laser in den Geräten scannen die Umgebung vor ihnen ab. Die Technik der chinesischen Firma Pudu Robotics sei robust, lobt Markus Tanger: „Die laufen und laufen.“ Der Akku reiche für 24 Stunden, das Restaurant selbst habe von 11 bis 23 Uhr geöffnet. Schlapp gemacht habe noch keiner der Kollegen. Den etwa 40 Mitarbeitern aus Fleisch und Blut nehmen sie viele Wege in dem 400 Quadratmeter großen Restaurant ab. Damit Bella, Kitty und Holabot auch auf die Terrasse fahren können, wurde die extra neu gestaltet. Höhenunterschiede wurden eingeebnet, das Pflaster durch geschliffenen Asphalt ersetzt.

Bei den Gästen, vor allem den Kindern, kommen die Geräte mit den Kulleraugen, die sich auch streicheln lassen, gut an, berichtet Markus Tanger. Eltern hätten ihm erzählt, dass ihr Nachwuchs wegen der Roboter nur noch nach Mönkeloh wolle. „Bei uns im Sauerland haben wir das noch nicht gesehen“, erzählt Jacqueline Jahndel, die



Markus Tanger mit seinen außergewöhnlichen Mitarbeitern. Die sind den ganzen Tag über im Restaurant unterwegs. Und wenn sie mal nichts zu tun haben, warten sie am Eingang auf den nächsten Einsatz.

am Montag mit Darius Birkhölzer gemütlich auf der Terrasse sitzt. „Das ist eine enorme Erleichterung für die Mitarbeiter“, findet sie und sieht in den Geräten eine Chance angesichts des Fachkräftemangels in der Gastronomie. Übernehmen Roboter bald komplett das Kommando? Das glaubt Markus Tanger nicht: „Gastronomie geht nicht ohne Menschen, ohne

deren Beratung, ohne deren Freundlichkeit.“ Gleichzeitig ist er von den Servicerobotern überzeugt und wartet schon auf die nächste Generation. Die hat angeblich schon Arme, die die Getränke auf den Tisch stellen.

Aber nicht in allen Lokalen ist die Euphorie so groß. In der Paderborner City testete das Restaurant Sakura bereits früh Serviceroboter. „Sie wa-

ren schon vor Corona im Einsatz, wurden aber während der Pandemie stillgelegt und seien inzwischen defekt“, heißt es dort am Montag. Dass Serviceroboter wieder losgeschickt werden, sei eher unwahrscheinlich. Die Anschaffungskosten seien hoch.