



Reviews und verbiete es unserem Team, sie zu lesen. Beispielsweise das Restaurant Fischer's Fritz auf Tripadvisor: Unter den 2155 Zürcher Restaurants belegt es Rang 1537 und ist so gesehen bei den schlechtesten Restaurants von Zürich. Haben wir dennoch Gäste? Und ob! Verdienen wir trotzdem Geld? Ja, wir verdienen Geld. Funktionieren unsere Konzepte? Offenbar tun sie das. Aber was da an Reviews geschrieben wird, ist einfach Horror. Früher hatte ich schlaflose Nächte deswegen. Ich finde es eine Frechheit, dass auf Tripadvisor und Google Hater kommentieren dürfen, die gar nie in unseren Restaurants waren. Und das anonym. Wenn jemand reklamieren will, soll er mir eine Mail schreiben. Aber auch in E-Mails werden zum Teil groteske Anschuldigungen gemacht, und viele wollen bloss einen Gutschein ergaunern. Service und Freundlichkeit haben bei uns – entgegen den Onlinebewertungen – klar an Qualität gewonnen. Dies, seit das Servicepersonal 7 Prozent des Umsatzes plus Trinkgeld erhält. Unser Personalbestand hat sich seit der Einführung des Umsatzlohns verkleinert, weil die Angestellten grössere Stationen fordern, um mehr Gäste bedienen zu können. Ich wundere mich, warum unser System nicht von anderen kopiert wird.» «Es geht um Google, Google, Google. Wir stellen Unterschiede in den Reviews fest. Bewertungen in der Region Bern zeigen sich tendenziell strenger, in St. Gallen und in der Ostschweiz gibt es grundsätzlich höhere Benotungen. Zürich liegt in der Mitte. Auch wenn Google die relevanteste Plattform ist, schreiben auf Tripadvisor internationale und sehr kritische Gäste. Weil sich die Feedbacks unserer 43 Restaurants in den Tausenden bewegen, haben wir das Bewertungsmanagement an einen externen Dienstleister ausgelagert. Reklamationen kommen zuerst an einer zentralen Stelle zusammen. Das hat sich bewährt: So erkennen wir früh, ob es wiederkehrende Themen gibt, auf die wir eingehen können. Gleichzeitig hilft uns die zentrale Bearbeitung, Feedbacks mit Sorgfalt und Fairness zu prüfen. Wir reagieren grosszügig auf gerechtfertigte Reklamationen und haben ein unkonventionelles Mittel, um mit den Reklamierenden in Kontakt zu bleiben: Manche Gäste, mit denen es zuvor Unstimmigkeiten gab, laden wir nach einiger Zeit zu einem Abendessen in Zürich ein. Anfangs war das ein ungewohnter Schritt. Doch die Erfahrung zeigt, dass durch diese Geste viele Gäste, die enttäuscht waren, dauerhaft zurückgewonnen werden konnten.»

«Was an Reviews geschrieben wird, ist einfach Horror. Früher hatte ich schlaflose Nächte deswegen.» Michel Péclard, Gründer und Inhaber Pumpstation, Zürich



Samuel Schalch



NJAZI Rico Rosenberger



Online-Ausgabe

nau.ch
3097 Liebefeld
0800 81 88 81
<https://www.nau.ch/>

Medienart: Online
Medientyp: Informationsplattformen

[Webansicht](#)

Auftrag:
3017989
Themen-Nr.:
571095

Referenz:
744970dd-a384-473e-8c8b-54ed383de0e7
Ausschnitt Seite: 1/8

News Websites

Gastronom zeigt: Service-Leute machen bis zu 2700 Franken Trinkgeld

21.08.2025, Nicolas Eggen

Ein Zürcher Gastronom zeigt, wie viel Trinkgeld seine Serviceangestellten bekommen. Bei einigen kommen stolze Summen zustande.

Das Wichtigste in Kürze

Ein Zürcher Gastronom zeigt, wie viel Trinkgeld seine Serviceangestellten bekommen.

In einem Fall bekommt ein Angestellter 2720.80 Franken Trinkgeld pro Monat.

Der Gastronom rechnet das Trinkgeld seit einem Jahr via Lohn ab.

Diese Praxis ist in der Gastro-Branche umstritten.

Das Trinkgeld geht normalerweise direkt an die Serviceangestellten, steuerfrei und ohne Abgaben. Das will Gastronom **Manuel Wiesner** mit einer «Trinkgeldrevolution» ändern. So nennt es die Sendung Rundschau von SRF, die darüber berichtet.

Manuel Wiesner ist Co-Geschäftsführer der **Wiesner** Gastronomie AG. Die Gastronomen-Familie führt in der ganzen Schweiz verschiedene bekannte Restaurants. Nooch, Negishi, **Miss Miu**, die **Outback Lodge** und **Kitchen Republic** gehören allesamt der Familie.

Im Beitrag gibt der Gastronom einen Einblick in seine Bücher. Er zeigt anhand von Beispielen, wie viel Trinkgeld ein Serviceangestellter pro Monat bekommen kann.

In einem Fall kommt eine stolze Summe zustande: 2720.80 Franken Trinkgeld pro Monat. Zusammen mit dem regulären Lohn ergibt das über 7000 Franken Lohn.

Trinkgeld wird via Lohn abgerechnet

Bereits im Januar erklärte **Wiesner** gegenüber Nau.ch: «Wir rechnen das Trinkgeld seit Anfang 2024 via Lohn ab.» Das bringe drei entscheidende Vorteile für die Mitarbeitenden: Sie seien so bei Krankheit, Unfall oder Arbeitslosigkeit besser abgesichert und hätten im Alter eine höhere Rente.

In der Tat kommt einiges an Trinkgeld zusammen: «Wir nehmen pro Jahr 3,5 Millionen Franken Trinkgeld ein. Es wird geschätzt, dass es in der Schweizer Gastronomie insgesamt mehr als eine Milliarde Franken sind», führte **Wiesner** damals aus.

Als Familienunternehmen sei es ihnen wichtig, in die soziale Absicherung ihrer Mitarbeitenden zu investieren.

Wiesner: «Deshalb zahlen wir mit dem neuen System rund eine halbe Million Franken mehr Arbeitgeberbeiträge in die Sozialwerke ein als früher.» Das Trinkgeld via Lohn abzurechnen, sei aber in der Gastro-Branche noch nicht üblich.

«Trinkgeldrevolution» kommt bei Gastrosuisse nicht gut an

Sind die 2700 Franken Trinkgeld pro Monat normal, oder handelt es sich hierbei um eine Ausnahme? Patrik Hasler-Olbrych vom Branchenverband Gastrosuisse sagt auf Anfrage von Nau.ch: «Trinkgeldebeträge können unterschiedlich hoch