

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie Schnellrestaurants

#### **Branche mit freundlichen Mitarbeitern aber schmutzigen Toiletten – Marché Restaurant ist Testsieger**

**Hamburg, 10.09.2010 (ots)** – Verdreckte Tische und Böden, Wartezeiten von über zehn Minuten bis zur Bestellung oder Ignoranz bei Kundenbeschwerden – solche Erfahrungen waren dieses Jahr eher die Ausnahme als die Regel. Der Service in den deutschen Schnellrestaurants hat sich im Vergleich zum Vorjahr deutlich gesteigert, wie eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv ergab. Die Marktforscher analysierten insgesamt 13 Restaurantketten mit Selbstbedienung oder Bedienung über die Theke. Fazit: Der Service ist insgesamt gut.

„Vor allem die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter hat sich stark verbessert“, betont Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts, „aber auch die Entwicklung bei Angebot und Ambiente ist erfreulich. Einerseits entstehen neue Selbstbedienungskonzepte, die frische Speisen in hochwertiger, gestylter Atmosphäre anbieten. Andererseits ziehen etablierte Anbieter wie Burger-Ketten nach, modernisieren die Filialen, erweitern ihr Angebot und schulen ihre Mitarbeiter bezüglich Fachkenntnis und Kundenservice.“

Verbesserungspotenzial gibt es vor allem noch in punkto Sauberkeit. Bei jedem vierten Besuch bemängelten die Tester verschmutzte Toiletten oder unangenehme Gerüche im Sanitärbereich. „Besonders zu Stoßzeiten ließ die Sauberkeit in den Filialen zu wünschen übrig. Bei jedem dritten Test störte zudem der hohe Geräuschpegel“, kommentiert Bianca Möller.

„Bestes Schnellrestaurant 2010“ wurde wie im Vorjahr Marché Restaurant. Das Unternehmen bekam die höchste Bewertung in der Branche für die Frische und Qualität der Speisen und bestach durch seine motivierten Mitarbeiter und ein attraktives Umfeld. Zweiter der Gesamtwertung und damit Testsieger bei den Fast Food-Anbietern wurde Kentucky Fried Chicken. Hier trafen die Testkunden auf besonders freundliches und fachkundiges Personal. Rang drei erzielten die Restaurants von Ikea. Lobend wurden hier vor allem das behindertengerechte Umfeld und der professionelle Umgang mit Kundenreklamationen hervorgehoben. Auf den weiteren Plätzen: Burger King, McDonald's, Kochlöffel, Vapiano, Nordsee, Subway, Grillpfanne, Dinea, Gosch und RestaurantCafé.

Jedes Unternehmen wurde von verdeckten Testern zehn Mal in verschiedenen Städten und Filialen besucht, insgesamt flossen somit 130 Servicekontakte in die Analyse ein. Schwerpunkte der Untersuchung waren die Sauberkeit und das Ambiente, die Vielfalt und Qualität des Angebots, sowie die Freundlichkeit, Motivation und Kompetenz der Mitarbeiter – besonders im Umgang mit Beschwerden und Reklamationen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, 10.09.2010 um 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von

#### **Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller  
Telefon: 040 / 41 11 69 27  
E-Mail: b.moeller@disq.de

mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Curio-Haus  
Rothenbaumchaussee 17  
D-20148 Hamburg  
Fon: +49 (0) 40 41 11 69 25  
Fax: +49 (0) 40 41 11 69 22  
info@disq.de · www.disq.de