

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Bäckerei-Ketten 2017

Mitarbeiter sorgen für guten Service – Sortiment noch ausbaufähig – Testsieger ist Junge Die Bäckerei

Hamburg, 09.02.2017 – Ob duftende Croissants und knusprige Brötchen zum Frühstück oder süßes Gebäck zum Kaffee am Nachmittag – trotz der Konkurrenz durch Back-Shops und Backautomaten beim Discounter schätzen viele Kunden das Angebot und die Qualität der Bäckerei-Filiale vor Ort. Nicht zu Unrecht, wie die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) zeigt, das zehn große Bäckerei-Ketten getestet hat.

Fachkundiges und freundliches Personal

Die Branche zeigt sich in ihren Filialen gut aufgestellt. Drei Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, sechs schneiden „gut“ ab und nur eine Bäckerei-Kette kommt über ein befriedigendes Ergebnis nicht hinaus. Die Bäckereien setzen dabei offenkundig auf kompetente Mitarbeiter: Kundenfragen werden in den Tests in der Regel korrekt beantwortet – sei es beispielsweise zu Themen wie Gluten, Vollkornprodukte, Zutaten wie Persipan oder auch zur Aufbewahrung von Brot. Die gut geschulten Berater überzeugen darüber hinaus mit ihrem motivierten, freundlichen und hilfsbereiten Auftreten und nehmen sich meist ausreichend Zeit für die Bedienung der Kunden.

Standardsortiment vielfältig, Defizite bei Bio-Waren

Während insbesondere Brote und Brötchen, aber auch süßes Gebäck zumeist in vielfältiger Auswahl vorhanden ist, gibt es bei spezielleren Waren teils noch Nachholbedarf. In 72 Prozent der Fälle ist das Sortiment etwa an glutenfreien Backwaren zu gering. Auch Bioprodukte werden in 60 Prozent der Filialen gar nicht oder kaum angeboten. Positive Ergebnisse erzielen die Bäckereien allerdings auch in einem weiteren wichtigen Bereich: der Produktqualität. Im Test überzeugen sehr häufig sowohl Frische und Geschmack als auch Optik der untersuchten Waren.

Hygiene nicht immer vorbildlich

Sauberkeit und ansprechende Filialgestaltung sowie eine angenehme Raumatmosphäre sind Branchenstandards. Auch eine übersichtliche Präsentation der Backwaren zählt zu den Stärken. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, merkt an: „Auch wenn Sauberkeit und Hygiene zumeist groß geschrieben werden – auch hier besteht punktuell noch Verbesserungspotenzial. Beispielsweise fassten die Verkäufer bei mehr als jeder zehnten Bestellung die Ware an und benutzen weder Zange noch Handschuhe.“

Die besten Bäckerei-Ketten

Als Testsieger geht Junge Die Bäckerei mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Servicestudie hervor. Besonders überzeugend ist das im Anbietervergleich vielfältigste Angebot und die Qualität der Backwaren. Das freundliche und hilfsbereite Personal beantwortet im Test alle Kundenfragen korrekt, berät individuell und zeigt sich bei Reklamationen

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,

Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

überdurchschnittlich serviceorientiert. Auch das Filialumfeld schneidet am besten ab, unter anderem aufgrund der Sauberkeit und der übersichtlichen Warenpräsentation.

Den zweiten Rang nimmt Schäfer's (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Die hilfsbereiten Mitarbeiter punkten mit Freundlichkeit und inhaltlich verständlichen Beratungen. Auch bei Reklamationen verhält sich das Personal stets kundenorientiert. Darüber hinaus sind die getesteten Filialen ansprechend gestaltet, sauber und sie präsentieren die Backwaren übersichtlich in den Theken. Weitere Pluspunkte bilden das vielfältige Angebot und die im Schnitt kurzen Wartezeiten.

Rang drei belegt Malzers Backstube, ebenfalls mit einem sehr guten Ergebnis. Besonders positiv fällt die Kommunikationsstärke der ausgesprochen freundlichen und hilfsbereiten Mitarbeiter auf. In der Beratung gehen diese überdurchschnittlich individuell auf die Kunden ein, beantworten Fragen stets korrekt und nehmen sich ausreichend Zeit. Auf Beschwerden wird kundenorientiert reagiert. Darüber hinaus ist das Angebot vielfältig und die Filialen sind sauber und barrierefrei gestaltet.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte zehn große, überregionale Bäckerei-Ketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte bundesweit über jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der Unternehmen. Untersucht wurden dabei unter anderem das Angebot, die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Qualität des Filialumfelds und die Wartezeiten. Insgesamt flossen 100 Servicekontakte mit den Bäckerei-Ketten in die Auswertung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.