

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Bäckerei-Ketten 2022

Bäckereien mit guter Kundenorientierung – Sauberkeit und Hygiene oft top – Malzers Backstube ist Testsieger

Hamburg, 11.01.2022 – Für viele Menschen ist der morgendliche Gang zur Bäckerei fast schon ein Ritual – trotz der Konkurrenz durch Backshops, Discounter und Tankstellen. Die Kundinnen und Kunden erwarten hier freundliche und kompetente Angestellte und qualitativ gute Backwaren. Die meisten Bäckerei-Ketten können in diesen und weiteren Punkten überzeugen. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv den Service von zehn Bäckerei-Ketten getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Oft überzeugender Service

Insgesamt beweisen die Bäckerei-Ketten eine gute Servicequalität (74,8 Punkte). Der Testsieger erzielt das Qualitätsurteil „sehr gut“, sechs Anbieter schneiden mit „gut“ ab und drei Ketten erzielen ein befriedigendes Ergebnis.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bäckereien treten freundlich und motiviert auf; auch die Wartezeiten fallen meist kurz aus. Wermutstropfen: Der individuelle Kundenbedarf steht in der Beratung nicht immer im Fokus, was teilweise für unvollständige Auskünfte der Angestellten sorgt.

Qualität der Backwaren top

Ein Trumpf ist auch die Produktqualität: Fast überall warten die Bäckereien mit frischen und appetitlichen Backwaren auf. Neben dem umfangreichen klassischen Sortiment mangelt es lediglich häufiger an spezielleren Produkten wie laktose- oder glutenfreien Waren oder einem ergänzenden Angebot an Salaten und Mittagsgerichten.

Die Filialen selbst bestechen durch ihre Sauberkeit – auch im Bereich der Theke bzw. des Verkaufstresens; die Präsentation der Backwaren ist ansprechend und übersichtlich. Acht der zehn Bäckerei-Ketten erzielen für ihr Filialumfeld ein sehr gutes Resultat. Auch positiv: Die meisten Verkäuferinnen und Verkäufer beweisen beim Handling der Backwaren Hygienekompetenz.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Nicht zuletzt mit der Angebotsvielfalt und der Qualität der Backwaren profilieren sich die Bäckerei-Ketten, die einen insgesamt guten Service bieten. Damit können sie sich gegenüber der großen Konkurrenz, etwa den Discountern mit ihren Backstationen, deutlich abgrenzen.“

Die servicebesten Bäckerei-Ketten

Malzers Backstube geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Die Bäckerei-Kette bietet eine große Auswahl an Brot und Brötchen, wobei auch die Qualität ihrer Backwaren besonders überzeugt. Die Filialen sind sehr ansprechend gestaltet; die freundlichen sowie motivierten Verkäuferinnen und Verkäufer nehmen sich Zeit für die Kunden. Im Anbietervergleich bleiben die Filialbesuche hier am ehesten in positiver Erinnerung.

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Platz belegt Junge Die Bäckerei (Qualitätsurteil: „gut“). Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind motiviert und sorgen oft für eine einfache Lösung des Kundenanliegens. Sie beweisen zudem Hygienekompetenz und reagieren auf Beschwerden stets kundenorientiert. Junge überzeugt darüber hinaus in puncto Backwaren-Qualität und die Filialen bestechen unter anderem mit einer angenehmen Raumatmosphäre.

Meisterbäckerei Steinecke nimmt mit dem Qualitätsurteil „gut“ Rang drei ein. Die Bäckerei-Angestellten beantworten Kundenfragen zu den Backwaren stets korrekt und meist umfassend. Den Kunden gegenüber treten sie freundlich und motiviert auf. Zudem tragen die im Schnitt kurzen Wartezeiten zum positiven Gesamtergebnis bei.

Weitere Bäckerei-Ketten im Test (alphabetisch): Bäckerei von Allwörden, Hofpfisterei, Kamps, Lila Bäcker, Markt-Bäckerei, Schäfer's und Wiener Feinbäcker Heberer.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn große 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Qualität des Filialumfelds und die Wartezeiten. Insgesamt flossen 100 Servicekontakte mit den Bäckerei-Ketten in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@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
www.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. Über 2.000 geschulte Testerinnen und 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.