

P R E S S E M I T T E I L U N G

Studie: Restaurantketten

Service im Durchschnitt nur befriedigend – Mövenpick liegt beim Test vorn

Hamburg, 01.12. 2008 (ots) – Systemgastronomie liegt im Trend: Restaurantketten wie Schweinske, Alex und Maredo profitieren durch ihre Wiedererkennung, die einheitliche Produktpalette, optimierte und standardisierte Abläufe sowie einen zentralen Wareneinkauf. Ziel ist es, dem Gast eine gleichbleibende Qualität zu bieten – sowohl in Bezug auf die Speisen als auch auf den Service.

Wie hoch die Qualitätsmaßstäbe der Systemgastronomen sind, das hat das Deutsche Institut für Service-Qualität jetzt überprüft. Bei einer umfangreichen Studie wurden acht bedeutende Restaurantketten unter die Lupe genommen die einen Full-Service bieten, d.h. ihre Kunden am Tisch bedienen. Testkunden besuchten je zehn Filialen der Unternehmen in mindestens fünf unterschiedlichen Städten. Bei den insgesamt 80 Filialtests achteten sie auf die Gestaltung, Sauberkeit und Pflege der Räumlichkeiten, beurteilten das Produktangebot sowie die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter. Auch die Schnelligkeit der Bedienung und das Vorhandensein zusätzlicher Services – wie Wickeltisch und Online-Reservierung – flossen in die Analyse ein.

Das Ergebnis: Zum besten Restaurant der Systemgastronomie 2008 wurde Mövenpick gekürt – mit einem attraktiven Ambiente, einem guten Produktangebot und einer zügigen Bedienung. Auf den Plätzen zwei und drei folgten Maredo und Block House. Beide überzeugten vor allem durch freundliche Mitarbeiter und lagen auch beim Angebot im vorderen Bereich. Einen insgesamt nur ausreichenden Service boten Cafe Extrablatt und Wienerwald. Ein Schwachpunkt war bei beiden das wenig hilfsbereite und fachkundige Personal.

Insgesamt erreichte die Branche beim Service nur das Qualitätsurteil befriedigend. „Die größte Schwäche war die Kompetenz der Mitarbeiter“, betont Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Nur wenige Servicekräfte konnten Allergikern korrekte Auskünfte zu Produktinhaltsstoffen geben, 40 Prozent der Mitarbeiter wirkten bei der Beratung sogar ausgesprochen unmotiviert. Bei einem Drittel der Restaurants haperte es an einer professionellen Reklamationsbearbeitung.“ Des Weiteren kritisierten viele Testkunden das Speisenangebot: Bei rund 40 Prozent der Besuche war die Qualität nicht zufriedenstellend, bei einem Drittel die Schmackhaftigkeit. Moniert wurden Dosen- und Fertigprodukte, zerkochtes und schlecht gewürztes Essen, schale Getränke sowie Folienreste und Strunk im Salat.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

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

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 25
E-Mail: b.moeller@disq.de