

PRESSEMITTEILUNG

Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität

Frische Backwaren und kurze Wartezeiten in Hamburgs Bäckereien: Schanzenbäckerei hat bestes Angebot

Hamburg, 29.10.2009 (ots) – Ob frische Brötchen für das Frühstück mit der Familie, das belegte Baguette in der Mittagspause oder eine süße Versuchung für das gemütliche Kaffeekränzchen: Bäckereien sind von früh bis spät eine wichtige Einkaufsquelle für den Verbraucher. Doch welche Bäckerei in Hamburg bietet nicht nur schmackhafte Backwaren, sondern überzeugt auch mit einer großen Auswahl an Produkten, freundlichen Mitarbeitern und einer schnellen Bedienung?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag der lokalen Lifestyle-Zeitschrift „St. Pauli – das Kiez Magazin“ acht große Bäckerei-Ketten in Hamburg. Im Rahmen von 64 Testbesuchen wurden neben der Gestaltung und der Sauberkeit der Räumlichkeiten auch die Angebotsbreite, die Wartezeiten bis zur Bestellung sowie die Freundlichkeit und Kompetenz des Personals bewertet.

Schanzenbäckerei wurde Testsieger und überzeugte durch besonders frische und schmackhafte Backwaren, eine übersichtliche Warenpräsentation sowie die kürzesten Wartezeiten bis zum Bestellbeginn. Rohlfs auf dem zweiten Platz punktete mit dem kompetentesten Personal. Bei dem Drittplatzierten Braaker Mühle und Brot trafen die Tester auf besonders freundliche und motivierte Mitarbeiter. Beste überregional aktive Bäckerei wurde Hansebäcker Junge auf Platz vier.

Insgesamt boten die Hamburger Bäckerei-Ketten einen guten Service. Die Mitarbeiter begrüßten die Kunden freundlich und bedienten sie relativ zügig. „Im Durchschnitt mussten die Tester rund eine Minute auf die Aufnahme ihrer Bestellung warten“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das Personal wirkte überwiegend glaubwürdig bei Auskünften, jedoch fühlte sich jeder zweite Kunde nicht individuell genug bedient und beraten. Vor allem hätten sich die Tester mehr Hilfsbereitschaft gewünscht – etwa hinsichtlich von Produktempfehlungen oder bei Fragen zu den genauen Inhaltsstoffen von Backwaren.

Das Produktangebot wies ebenfalls Optimierungspotenzial auf. Zwar überzeugten fast alle Filialen mit der Warenpräsentation und der Frische der Backwaren, jedoch fehlte es teilweise an Vielfalt beim Kuchenangebot oder bei Diät- und Bioprodukten. Zudem konnte der Geschmack der Backwaren ein Viertel der Testkunden nicht überzeugen. Darüber hinaus sind bei einigen Bäckereien Hygienekriterien verbesserungswürdig: „In knapp einem Viertel der Filialen wurde die Sauberkeit des Verkauftraums bemängelt und in vier Fällen fassten die Mitarbeiter die Backwaren mit der bloßen Hand an, anstatt eine Zange oder einen Handschuh zu benutzen“, kommentiert Möller.

Wer nicht viel Zeit zum Einkaufen hat, kann sich über die langen Öffnungszeiten der Bäckereien freuen. Denn einzelne Hamburger Filialen haben ihre Türen bis zu 90 Stunden pro Woche für die Kunden geöffnet. So kann der Kunde auch noch nach Feierabend frische Backwaren erhalten.

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

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