

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

Servicestudie Restaurantketten

Freundliche Mitarbeiter aber zu geringe Produktkenntnisse – Block House an der Spitze

Hamburg, 13.12.2009 (ots) – Die Systemgastronomie wuchs in den vergangenen Jahren überproportional im Vergleich zu klassischen Restaurants. Die Kunden erwarten in den Filialen ein einheitliches Angebot an Speisen und Getränken sowie ein zentral festgelegtes Erscheinungsbild – egal in welcher Stadt. Doch wie kompetent und freundlich ist der Service? Wo bekommt man frisch zubereitete Speisen zügig serviert? Und wo ist das Ambiente besonders angenehm?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt acht überregionale Restaurantketten mit Bedienung am Tisch – Selbstbedienungs- und Schnellrestaurants wurden nicht betrachtet. Im Rahmen eines umfassenden Servicetests mit 80 Besuchen wurde jedes Unternehmen zehn Mal verdeckt bewertet. Analysiert wurden das Produktangebot, die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie die Schnelligkeit der Bedienung. Zudem bewerteten die Marktforscher, ob Tische abgeräumt, Toiletten sauber sowie Getränke und Speisen schmackhaft und hochwertig waren.

Block House wurde Testsieger und überzeugte mit der Qualität und Frische der Speisen sowie einer sehr freundlichen und aufmerksamen Bedienung. Die Mitarbeiter des Zweitplatzierten Schweinske berieten die Gäste genau und wirkten sehr motiviert. Maredo belegte den dritten Platz. Das vielfältige Angebot und der professionelle Umgang mit Reklamationen überzeugten.

Die Servicequalität der Branche war nur befriedigend. Die Wartezeiten waren jedoch selten zu beanstanden. „Im Durchschnitt wurde die Bestellung nach knapp drei Minuten aufgenommen und die Speisen bereits nach weiteren zwölf Minuten serviert“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Darüber hinaus waren die Mitarbeiter sehr freundlich und ließen dem Gast genügend Zeit für die Bestellung. Jedoch mangelte es bei der Beratung an Kompetenz. „Das Personal kannte sich oft mit den eigenen Produkten nicht aus. Die Tester wurden zu Inhaltsstoffen oder zu aktuellen Angeboten selten individuell beraten“, bemängelt Hamer.

Mit der Angebotsvielfalt war ein Drittel der Kunden nicht zufrieden, jedoch überzeugte über 80 Prozent der Kunden die Frische der Speisen. Gute Noten gab es ebenfalls für die Reaktion auf Beschwerden, etwa wegen mangelnder Sauberkeit von Tischen, oder bei Reklamationen von Speisen.

Die Gestaltung der Räumlichkeiten beurteilten die Tester in den meisten Restaurants als stimmig und gemütlich. Optimierungspotenzial gab es jedoch bei der Geräuschkulisse, in einem Drittel der Fälle wurde diese sogar mit mangelhaft bewertet. Ein weiteres Defizit war das Fehlen von Behindertentoiletten, nur in einem Fünftel der getesteten Filialen waren sie vorhanden.

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