

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

Servicestudie Bäckereiketten 2010

Guter Service in Deutschlands Bäckereien – Emil Reimann ist Testsieger vor Junge Stadtbäckerei und K&U Bäckerei

Hamburg, 08.12.2010 – Weihnachtszeit, oh süße Zeit. Die Bäckereien weiten ihr Standardsortiment von Brot und Brötchen auf Weihnachtsgebäck wie Stollen und Plätzchen aus. Doch wo finden Kunden nicht nur ein umfangreiches Angebot, aber auch ein hygienisches Umfeld sowie freundliche und kompetente Mitarbeiter? Das Deutsche Institut für Service-Qualität machte den Test.

Insgesamt zeigten die Bäckereien eine gute Servicequalität. Bereits beim Eintreten präsentierten sich die Filialen sauber und übersichtlich. Bis zur Bestellung vergingen nur wenige Sekunden, dabei konnten die Kunden aus einem umfangreichen und attraktiv präsentierten Angebot an Backwaren auswählen. „In drei Viertel der Besuche überzeugte auch die Frische und Schmackhaftigkeit von Brot, Brötchen und süßen Teilchen“, erklärt Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Zudem fielen die Mitarbeiter durch ihre große Motivation auf. Sie kommunizierten sehr freundlich und verständlich und waren zudem sehr hilfsbereit.

Defizite zeigten sich insbesondere bei der Beratung zu gezielten Themen. „Beim Thema Glutenunverträglichkeit waren die Mitarbeiter am unsichersten. Auch hinsichtlich Laktoseintoleranz und Kalorien von bestimmten Backwaren zeigten sich Wissenslücken“, erläutert Serviceexperte Hamer. Die Reaktion der Mitarbeiter auf Kundenbeschwerden zeigte zudem Verbesserungspotential auf. In knapp 40 Prozent der Fälle reagierte das Personal nicht professionell genug.

Die Dresdner Traditionsbäckerei Emil Reimann wurde Testsieger der Studie und damit „Beste Bäckereikette 2010“. Hier überzeugten die frischen und schmackhaften Backwaren sowie das kundenorientierte Verhalten der Mitarbeiter. Auf dem zweiten Platz positionierte sich die norddeutsche Stadtbäckerei Junge und punktete mit der höchsten Kompetenz und kurzen Wartezeiten. K&U Bäckerei auf Rang drei bestach durch ein sauberes Umfeld und die freundlichsten Mitarbeiter. Unter den SB-Bäckereien konnte sich Back-Factory den Spitzenplatz sichern und punktete mit Hygiene und den längsten Öffnungszeiten.

Insgesamt wurden 15 große Bäckereiketten untersucht, davon elf Bäckereien mit Bedienung und vier SB-Bäckereien. Jedes Unternehmen wurde zehn Mal von Testern in verschiedenen Städten und Filialen verdeckt besucht. Im Fokus der Analyse mit 150 Servicekontakten standen die Gestaltung und die Sauberkeit der Räumlichkeiten, die Angebotsbreite, die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie die Warte- und Öffnungszeiten.

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.

Ansprechpartnerin:

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