

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

Servicestudie Schnellrestaurants

Essen mit Geduldsprobe – Gesamtsieger ist Marché, Kentucky Fried Chicken bestes Fast Food-Restaurant

Hamburg, 11.10.2012 (ots) – Bei leerem Magen und Termindruck ist ein Schnellrestaurant oft die letzte Rettung. Doch wer in Eile ist und ohne Aufwand etwas essen möchte, kann sich nicht unbedingt darauf verlassen, hier schnell eine Mahlzeit zu bekommen. Dies zeigt eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Die Marktforscher untersuchten im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von 14 Schnellrestaurant-Ketten. Neben den Wartezeiten standen unter anderem auch die Freundlichkeit der Mitarbeiter und die Sauberkeit in den Filialen auf dem Prüfstand.

Der Test ergab für die Mehrheit der Schnellrestaurants nur eine befriedigende Bewertung. Zu den Gründen für das mäßige Abschneiden mancher Unternehmen gehörten die Wartezeiten. So mussten Kunden im ungünstigsten Fall bis zu einer Viertelstunde warten, bis sie ihre Bestellung aufgeben konnten. In anderen wesentlichen Punkten, wie dem Angebot und Ambiente, konnte die Branche insgesamt zwar überzeugen, doch gab es hier ebenfalls Defizite. So wurde die Schmackhaftigkeit der Speisen in jedem vierten Fall bemängelt und auch die Frische der Produkte ließ teilweise zu wünschen übrig. „Darüber hinaus gab die Sauberkeit in den Filialen oft Anlass zur Kritik. Verschmutzte Fußböden und vor allem schlechte Hygiene bei den Toiletten fielen negativ auf“, so Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts.

Zu den Stärken der Branche zählte die Freundlichkeit der Mitarbeiter. Sie behandelten die Kunden trotz kurzen Kontakts meist sehr aufmerksam und gaben ihnen in der Regel genügend Zeit, um ihre Bestellung aufzugeben. Steigerungspotenzial zeigte sich wie schon in der Vorstudie aus 2011 beim Umgang mit Beschwerden. „Nicht einmal die Hälfte der Mitarbeiter ging angemessen darauf ein, wenn ein Kunde Mängel wie schmutzige Tische beanstandete“, erklärt Serviceexpertin Möller. Gäste, die bestellte Speisen oder Getränke reklamierten, wurden dagegen professioneller bedient und bekamen in drei Viertel der Fälle einen Ersatz angeboten.

Testsieger und damit „Bestes Schnellrestaurant“ wurde Marché Restaurants. Das Unternehmen zeigte als einziges ein sehr gutes Serviceniveau und überzeugte mit der besten Angebotsqualität, freundlichen Mitarbeitern und kurzen Wartezeiten. Den zweiten Rang erzielte RestaurantCafé mit durchweg gutem Service und schneller Bedienung. Auf dem dritten Rang platzierte sich Le Buffet. Hier luden ansprechende Filialen zum Verweilen ein. Bei den Fast Food-Restaurants erzielte Kentucky Fried Chicken das beste Serviceergebnis und punktete etwa durch besonders freundliches und kompetentes Personal.

Jede der 14 Schnellrestaurant-Ketten wurde zehn Mal verdeckt von Testkunden in verschiedenen Städten und Filialen besucht, insgesamt 140 Servicekontakte gingen in die Untersuchung ein. Im Fokus der Tests standen die Frische und Qualität der Speisen, die Wartezeiten, die Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie die Sauberkeit und Gestaltung der Räumlichkeiten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, 11.10.2012 um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Ust.-Id.-Nr. DE249603922

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 im Auftrag von n-tv.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 27 88 91 48 12

Mobil: 0170/ 29 33 85 7

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de