

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Bäckerei-Ketten

Guter Service in deutschen Bäckerei-Ketten – Testsieger ist Junge - Die Bäckerei vor Emil Reimann und K&U Bäckerei

Hamburg, 30.03.2013 (ots) – Ein Kaffee vor der Arbeit, mittags ein belegtes Brötchen und zum Feierabend ein Stück Apfelkuchen, Bäckereien haben sich mit einem breiten Produktangebot an die Kundenwünsche angepasst. Auch zu Ostern locken sie mit vielfältigen Leckereien, vom Hefezopf über Quarkteig-Hasen bis zum Trüffel-Ei. Doch welcher Bäcker bietet darüber hinaus einen freundlichen Service? Wie sauber und einladend gestaltet sind die Filialen? Das Deutsche Institut für Service-Qualität wollte es genau wissen und untersuchte jetzt zwölf große Bäckerei-Ketten mit Bedienung anhand von 120 verdeckten Testbesuchen.

Insgesamt überzeugten die Bäckereien durch eine gute Servicequalität. Den Kunden erwartete in den Filialen ein breites Angebot an unterschiedlichen Brötchen, Broten und süßen Teilchen, dazu meistens eine Auswahl an heißen Getränken. Die Waren wurden in 85 Prozent der Filialen übersichtlich präsentiert, zudem wiesen die Bäckereien in der Regel ein sauberes Umfeld auf. „Darüber hinaus fiel die Freundlichkeit der Bäckerei-Verkäufer positiv auf“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. „Die meisten Angestellten begrüßten und verabschiedeten den Kunden angemessen und bedienten ihn sehr hilfsbereit.“

Defizite zeigten die Mitarbeiter der Bäckerei-Ketten aber in puncto Produktkenntnisse. In 30 Prozent der getesteten Filialen waren Verkäufer nicht in der Lage, Fragen ihrer Kunden zu beantworten – beispielsweise zu Inhaltsstoffen von Backwaren bei Allergien. Bei Reklamationswünschen, etwa wegen eines angetrockneten Belags auf einem Brötchen, sorgten die Mitarbeiter nur in rund der Hälfte der Fälle für Ersatz und sie entschuldigten sich häufig nicht für den Mangel. Verbesserungspotential ließ sich außerdem hinsichtlich der Qualität der Backwaren feststellen. „In etwa jedem fünften Testfall wurde ein fader Geschmack der Produkte bemängelt“, so Serviceexpertin Bianca Möller.

Testsieger und damit „Beste Bäckerei-Kette 2013“ wurde Junge - Die Bäckerei. Das Unternehmen zeigte als einziger Anbieter eine sehr gute Servicequalität, bot eine große Angebotsvielfalt sowie eine hohe Qualität der Backwaren. Die Mitarbeiter hielten Hygienevorschriften ein und reagierten kompetent auf Beschwerden und Reklamationen. Emil Reimann, auf Rang zwei, überzeugte durch die kürzeste Wartezeit bis zum Bestellvorgang. Die Angestellten waren motiviert und nahmen sich genügend Zeit für ihre Kunden. K&U Bäckerei kam auf den dritten Rang und punktete unter anderem durch saubere und barrierefreie Verkaufsräume sowie kompetentes Personal.

Im Rahmen der Studie wurde jedes Unternehmen zehn Mal von Testern in verschiedenen Städten und Filialen verdeckt besucht. Im Fokus der Analyse

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

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 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.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-12

Mobil: +49 (0)170/ 29 33 85 7

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de