

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

Kundenbefragung: Catering Betriebsrestaurants 2013

Auftraggeber loben gutes Essen – Dussmann ist „Bestes Catering-Unternehmen“

Hamburg, 05.07.2013 (ots) – Die Betriebskantine ist ein Ort der Begegnung: Hier legen die Mitarbeiter kleine Pausen ein, halten ein Pläuschchen mit dem Kollegen und stillen ihren Hunger. Eine gute Kantine ist für die Pflege der Unternehmenskultur essentiell. Umso wichtiger ist die Zusammenarbeit mit einem professionellen Catering-Dienstleister, der den hohen Anforderungen gerecht wird. Aber wie zufrieden sind Firmen mit ihren Catering-Anbietern? Wie schätzen sie deren Leistung ein, und wie kundenorientiert treten die Caterer auf? Diesen Fragen ging das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag von „Markt und Mittelstand“ in einer aktuellen Befragung unter 228 Unternehmensentscheidern auf den Grund.

Insgesamt betrachtet waren die befragten Entscheider mit ihren Caterern zufrieden. „Knapp neun von zehn Befragten meinten, dass sich die Zusammenarbeit mit ihrem Dienstleister lohnen würde“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. „Rund 85 Prozent der Befragten gaben außerdem an, dass sie mit der Qualität der Speisen in ihren Kantinen zufrieden sind.“ Drei der sieben untersuchten Caterer erhielten das Qualitätsurteil „sehr gut“, vier Anbieter schnitten gut ab.

Dussmann landete auf dem ersten Platz und wurde damit „Bestes Catering-Unternehmen (Betriebsrestaurants) 2013“. Der Anbieter überzeugte insbesondere in Sachen Mitarbeiter, Organisation und Kundenorientierung mehr als die Konkurrenz. Den zweiten Rang erreichte Menü 2000 Catering. In sieben von acht Kategorien kam dieser Dienstleister unter die Top 3. Besonders positiv bewerteten die befragten Unternehmen hier das Preis-Leistungs-Verhältnis und den Geschmack des Essens. Dritter wurde SV Deutschland – der Caterer punktete vor allem durch sein abwechslungsreiches Angebot, das auch regionale Produkte, vegetarische Gerichte und Zutaten in Bio-Qualität umfasste.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte die Untersuchung zur Zufriedenheit von Unternehmen mit den acht umsatzstärksten deutschen Catering-Anbietern für Betriebsrestaurants in Kooperation mit Krämer Marktforschung durch. Dazu wurden 228 Unternehmensentscheider telefonisch befragt. Der Schwerpunkt der Studie lag auf der Analyse der Meinungen zur Kundenorientierung, zu den Mitarbeitern, dem Angebot, der Verpflegung, der Organisation und dem Erfolg der Zusammenarbeit.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.

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

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von „Markt und Mittelstand“

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de