

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Schnellrestaurants 2013

#### **Service gut, Angebot mit Mängeln – Testsieger ist Marché, KFC ist Bester unter Fast-Food-Spezialisten**

**Hamburg, 24.10.2013** – Ob ein Stück Pizza auf die Hand gegen den plötzlichen Hunger oder eine kurze Verschnaufpause im Kaufhaus-Restaurant – der Appetit der Verbraucher kann fast immer und überall gestillt werden. Schnellrestaurants bieten kleine Snacks für zwischendurch ebenso wie größere Gerichte, die schnell zubereitet werden. Doch wo erwarten den Gast neben kurzen Wartezeiten auch ein überzeugendes Angebot und freundliche und kompetente Mitarbeiter? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 große Schnellrestaurant-Ketten unter die Lupe genommen, darunter sechs Unternehmen, die hauptsächlich Fast Food anbieten.

Im Test zeigten die Schnellrestaurants insgesamt eine gute Servicequalität. Die meisten Ketten überzeugten durch ein gepflegt wirkendes Umfeld – so waren Tische, Geschirr und Tablett in mehr als 90 Prozent der getesteten Filialen sauber. Punkten konnten viele Anbieter auch mit ihren freundlichen Mitarbeitern, die den Gästen in drei Viertel der Fälle ausreichend Zeit bei der Bestellung ließen und sie nicht zur Eile drängten. Positiv fiel zudem auf, dass die angebotenen Gerichte meist ansprechend präsentiert wurden.

Hinsichtlich des Angebots offenbarten sich aber auch Schwächen. „Bei rund einem Viertel der Testbesuche überzeugte der Geschmack der Speisen nicht – so waren die Gerichte zum Beispiel zerkocht oder schlecht gewürzt“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. In puncto Frische gab mehr als jede fünfte Bestellung Anlass zur Kritik, weil etwa der Salat welk war oder Getränke abgestanden schmeckten. Die Vielfalt der Speisen wurde in mehr als einem Drittel der besuchten Schnellrestaurants bemängelt; so fehlten beispielsweise vegetarische Gerichte oder Desserts. Als weiterer Schwachpunkt kristallisierten sich die Wartezeiten heraus: Sie waren nicht immer so kurz wie man es von einem Schnellrestaurant erwarten würde. Im Durchschnitt warteten die Kunden fast zwei Minuten, in Einzelfällen sogar mehr als zehn Minuten, bis sie ein Gericht bestellen konnten.

Aus der Servicestudie ging Marché Restaurants als Testsieger hervor. Der Anbieter überzeugte durch angenehm gestaltete Filialen und frisch zubereitete Speisen. Die kompetenten Mitarbeiter verhielten sich freundlich und hilfsbereit. Kurze Wartezeiten rundeten den guten Service ab. Den zweiten Rang belegte Le Buffet (Karstadt). Die Räumlichkeiten waren einladend und sauber, die Speisen schmackhaft. Insgesamt fanden die Gäste eine vielfältige Auswahl an Gerichten vor. Dinea (Galeria Kaufhof) platzierte sich auf Rang drei. Kurze Wartezeiten und ansprechende Filialen zählten zu den Stärken des Anbieters. Unter den Fast-Food-Restaurants wurde Kentucky Fried Chicken (KFC) Testsieger. Die Filialen punkteten insbesondere durch kurze Warte- und lange Öffnungszeiten. Gute Noten gab es zudem für die Gestaltung der Räumlichkeiten und die Kompetenz der Mitarbeiter.

*Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 24.10.2013, 18:35 Uhr.*

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte in der Studie zum Service von Schnellrestaurants 15 Anbieter. Basis der Analyse waren jeweils zehn verdeckte Testbesuche in unterschiedlichen Filialen eines jeden Unternehmens. So flossen insgesamt 150 Filialbesuche in die Auswertung ein. Im Fokus der Studie standen das zur Verfügung stehende Angebot, die Gestaltung und Sauberkeit der Filialen, die Freundlichkeit und Kompetenz der Angestellten sowie die Öffnungs- und Wartezeiten. Im Rahmen einer Zusatzauswertung wurde zudem analysiert, wie sich die untersuchten Fast-Food-Ketten unter den Schnellrestaurants positionierten.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartnerin:  
Bianca Möller  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12  
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857  
E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)

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.