

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Schnellrestaurants 2015

Guter Service trotz einiger Mängel – Testsieger ist Marché Restaurants, Kentucky Fried Chicken beste Fast-Food-Kette

Hamburg, 22.10.2015 – In den meisten Schnellrestaurants ist frisches und geschmacklich gutes Essen an der Tagesordnung. Schlechter fällt die Angebotsvielfalt aus. Und: Sauberkeit ist nicht überall eine Selbstverständlichkeit. Das zeigt die Servicestudie, in der das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 14 Schnellrestaurant-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 22.10.2015, 18:35 Uhr*).

Gutes Service-Niveau

In puncto Service brauchen sich Schnellrestaurants nicht verstecken: Die Branche bietet insgesamt betrachtet eine gute Leistung. Von 14 untersuchten Unternehmen erzielt nur der Testsieger das Qualitätsurteil „sehr gut“; acht sind „gut“ und fünf „befriedigend“.

Das Essen in Schnellrestaurants enttäuscht in den meisten Fällen nicht: Im Test sind gut 87 Prozent der bestellten Gerichte frisch und immerhin in rund 81 Prozent der Fälle geschmacklich überzeugend. Die Vielfalt des Angebots ist allerdings vielerorts begrenzt: Zu selten gibt es vegetarische Hauptgerichte und Speisen aus Bio-Produkten.

Serviceorientiert fällt die Reaktion auf Reklamationen aus. Moniertes Essen wird in der überwiegenden Zahl der Fälle anstandslos vom Personal ersetzt. Dagegen zeigen sich bei der Beratungskompetenz Defizite. So sind die Restaurant-Angestellten häufig mit dem Wunsch nach einer Empfehlung überfordert. Diese ist in mehr als einem Drittel der Fälle nicht hilfreich und passend – häufig in den Fällen, in denen Kunden vorgaben, von einer Allergie oder Laktoseintoleranz betroffen zu sein.

Sauberkeit nicht überall gegeben

Das Filialumfeld wird im Schnitt gut bewertet. Die Räumlichkeiten sind in rund 80 Prozent der Fälle insgesamt ansprechend gestaltet und sauber. „In fast jedem dritten getesteten Restaurant zeigen sich jedoch die sanitären Anlagen in puncto Sauberkeit verbesserungswürdig, und auch die Tische fallen in dieser Hinsicht in rund 30 Prozent der Filialen negativ auf“, so Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die besten Schnellrestaurants

Marché Restaurants geht als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Das Unternehmen erzielt das Gesamturteil „sehr gut“. Besuchern steht ein breites Angebot zur Auswahl, das stets vegetarische sowie fett- und kalorienarme Speisen umfasst. Auch die Qualität überzeugt: Die Gerichte sind im Test immer frisch und optisch ansprechend. Zudem sind die Mitarbeiter außerordentlich kompetent und freundlich. Kurze Wartezeiten, vergleichsweise lange Öffnungszeiten sowie ansprechende Räumlichkeiten ergänzen das positive Bild. Den zweiten Rang nimmt Le Buffet (Karstadt) mit dem Qualitätsurteil „gut“ ein. Die Restaurants überzeugen mit Sauberkeit in allen getesteten Bereichen und dem insgesamt besten Umfeld. Das Angebot ist ausgesprochen vielfältig, und die Empfehlungen der Angestellten sind auf den jeweiligen Kundenwunsch zugeschnitten. Die Wartezeit bis zur Bestellung fiel zudem mit durchschnittlich unter 20 Sekunden im Vergleich am kürzesten aus.

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

Rang drei belegt Vapiano (Qualitätsurteil: „gut“). Die angebotenen Gerichte erzielen im Anbietervergleich die höchsten Punktwerte für Frische und Geschmack. Auch zeigt sich das Personal motiviert und fachkundig in der Beratung. Die Restaurants sind darüber hinaus ansprechend gestaltet und bieten eine angenehme Atmosphäre. Als bestes und einziges Fast-Food-Restaurant mit dem Qualitätsurteil „gut“ platziert sich Kentucky Fried Chicken insgesamt auf Rang neun. Die Mitarbeiter punkten mit ausgesprochener Freundlichkeit; auch der kundenorientierte Umgang mit Reklamationen sticht heraus. Im Test entschuldigt sich das Personal stets für die Unannehmlichkeiten und ersetzt die bemängelte Speise. Unter den Fast-Food-Restaurants sind hier die Wartezeiten bis zur Bestellung am kürzesten.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte 14 hierzulande bedeutende Schnellrestaurant-Ketten, darunter sechs Anbieter aus dem Bereich Fast-Food. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem das Angebot, die Qualität des Umfelds, die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter und die Wartezeiten. Insgesamt flossen 140 Servicekontakte in die Auswertung ein.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

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

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

E-Mail: b.moeller@disq.de

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 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.