

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Pizza-Lieferdienste 2015

Service und Pizza-Qualität überzeugen – Preise variieren deutlich – Testsieger ist Hallo Pizza

Hamburg, 14.12.2015 – Pünktliche Lieferung und frische, geschmacklich meist überzeugende Pizzen – dennoch lohnt der Vergleich zwischen den einzelnen Anbietern. Das zeigt die Studie, in der das Deutsche Institut für Service-Qualität fünf überregionale Pizza-Lieferdienste getestet hat.

Sparen auch bei Pizza und & Co. möglich

Für die schnelle Mittagspause oder wenn abends die Küche kalt bleiben soll – Pizza-Lieferdienste erfreuen sich großer Beliebtheit. Die Preisunterschiede sind aber in den untersuchten Metropolen Berlin, Hamburg und München insgesamt erstaunlich hoch. So können Kunden beispielsweise bei Salami- oder vegetarischer Pizza zwischen dem günstigsten und teuersten Anbieter im Schnitt rund 22 beziehungsweise 28 Prozent sparen. Bei Salaten und Soft-Getränken beträgt das Sparpotenzial im Mittel sogar ein Drittel des Preises.

Im sensorischen Test schneiden die gelieferten Pizzen sehr gut ab: In rund 85 Prozent der Fälle urteilen die Tester hinsichtlich des Geschmacks positiv; die Frische der Zutaten überzeugt sogar bei annähernd 96 Prozent der untersuchten Pizzen. „Schmackhafte und frische Pizzen kosten dabei kein Vermögen. Der Test belegt, dass es Qualität auch zu einem vergleichsweise kleinen Preis gibt“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Guter Service, eingeschränktes Angebot

Pizza-Lieferdienste sind in puncto Service gut aufgestellt; alle getesteten Anbieter zeigen hier ein erfreulich positives Leistungsniveau. Hinsichtlich des Angebots gibt es dagegen deutlichere Unterschiede. So ist etwa die Angebotsvielfalt teilweise eingeschränkt: Zwei der fünf Lieferdienste weisen keine vegetarischen Hauptgerichte aus. Produkte mit gekennzeichneten Bio-Zutaten gibt es in keiner einzigen der untersuchten Filialen, und die Dessert-Auswahl beschränkt sich zum Teil auf Eiscreme. Auch spezielle Mittagsangebote sind nicht an jedem Standort verfügbar.

Doch wie klappt die Lieferung? Bei den fünf Unternehmen ist die Lieferqualität im Test insgesamt sehr gut: Alle Bestellungen werden korrekt ausgeführt. Dabei sind die am Telefon angekündigten Zustellzeiten sehr präzise. Die Lieferzeiten im Test weichen davon im Schnitt nur rund zwei Minuten ab. Auch werden die Pizzen den Kunden bis auf eine Ausnahme heiß oder zumindest in warmem Zustand übergeben. Marktforschungsexperte Markus Hamer sieht allerdings auch Verbesserungspotenzial: „Auf die Lieferung muss man im Schnitt über 35 Minuten warten. Je nach Standort und Uhrzeit kommt es sogar zu Wartezeiten von deutlich über einer Stunde – das ist sicher nicht für jeden Kunden akzeptabel.“

Die besten Pizza-Lieferdienste

Hallo Pizza geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Das Unternehmen profiliert sich im Anbietervergleich mit der besten Lieferqualität. Auch die Produktqualität der Pizzen überzeugt, beispielsweise mit Schmackhaftigkeit und passender Würze. Die im Schnitt zweitgünstigsten Preise sowie eine gute Angebotsauswahl – etwa für Vegetarier – ergänzen

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 positive Bild von Hallo Pizza. Den zweiten Rang belegt Joey's Pizza (Qualitätsurteil: „gut“). Ausschlaggebend für diese Platzierung ist vor allem der gute Service. Am Telefon gehen die Mitarbeiter relativ individuell auf den Kunden ein und geben souverän Auskunft. Die Lieferzeit der Pizzen ist im Vergleich am kürzesten. Zudem schnitt die informative Website am besten ab. Beim Angebot überzeugt der Lieferservice vor allem mit der Qualität der gelieferten Pizzen. Pizza Max positioniert sich auf Rang drei, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Lieferservice bietet die günstigsten Preise; nahezu alle untersuchten Produkte liegen unter dem Durchschnittspreis der Branche. Auch die Lieferqualität überzeugt, etwa mit einer vergleichsweise kurzen Lieferdauer und der Temperatur der Pizzen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte fünf bedeutende überregionale Pizza-Lieferservices. Die Messung der Servicequalität erfolgte bei den Unternehmen anhand von jeweils bis zu zwölf Tests der Lieferqualität (Mystery-Shopping) sowie einer ebenso großen Anzahl an verdeckten Telefon-Tests (Mystery-Calls), je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse jeder Website. Insgesamt flossen 151 Servicekontakte zu den Pizza-Lieferservices in die Auswertung ein. Darüber hinaus führten die Marktforscher stichtagsbezogen eine umfassende Analyse der Preise verschiedener Standardprodukte, eine Bewertung der Produktauswahl sowie der Qualität der Pizzen (sensorische Tests) durch.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Tel.: +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

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.