

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Schnellrestaurants 2018

#### **Gute Kundenorientierung in den Filialen – Marché Restaurants auf Platz eins, Kochlöffel beste Fast-Food-Kette**

**Hamburg, 02.05.2018** – Ob in der Handelsgastronomie, etwa bei Ikea, oder in klassischen Fast-Food-Ketten wie McDonald's – trotz des gewachsenen Gesundheitsbewusstseins der Bevölkerung sind Schnellrestaurants weiterhin beliebt. Das kann auch am Service liegen, wie die Ergebnisse einer Studie nahelegen – das Deutschen Instituts für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 14 Schnellrestaurant-Ketten getestet (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 02.05.2018, 18:35 Uhr*).

#### **Wartezeiten auch im Schnellrestaurant**

Insgesamt bietet die Branche einen guten Service: Zwei Unternehmen ragen mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ heraus; nur zwei der 14 getesteten Restaurantketten sind lediglich „befriedigend“. Dabei ist etwa das Filialumfeld deutlich besser als sein teils nur mittelmäßiger Ruf – in puncto Sauberkeit der Tische, Räume und sanitären Bereiche können die meisten Unternehmen punkten; auch sind über 80 Prozent der getesteten Filialen barrierefrei gestaltet.

Ein kleiner Kritikpunkt ist ausgerechnet der Faktor Schnelligkeit: Nach der Bestellung müssen Kunden im Schnitt noch fast drei Minuten auf ihr Essen warten; in Filialen von Fast-Food-Ketten dauert es noch länger – bei Burger King zum Beispiel durchschnittlich fast fünf Minuten.

#### **Gutes Angebot, Beratungskompetenz teils mit Defiziten**

Trotz deutlicher Unterschiede zwischen den einzelnen Ketten überzeugt insgesamt auch das Angebot. Die Auswahl an unterschiedlichen Fleisch- und Fischgerichten, Salaten, vegetarischen Speisen und Desserts ist häufig vielfältig. Mehrheitlich positiv bewerten die Tester auch die Produktqualität, beispielsweise hinsichtlich Geschmack, Temperatur und Optik.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, ergänzt: „Eine weitere Stärke der Restaurants sind die Mitarbeiter, die freundlich und hilfsbereit auftreten. Auch Reklamationen behandelt das Personal kundenorientiert.“ Ein Defizit zeigt sich im Test aber insbesondere bei speziellen Wünschen: Über Inhaltsstoffe wird teils nur unzureichend aufgeklärt und nicht in allen Fällen kompetent beraten.

#### **Die besten Schnell- und Fast-Food-Restaurants**

Der Testsieger heißt Marché Restaurants (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Marché überzeugt mit dem vielfältigsten Angebot: Neben unterschiedlichen Fleisch- und einer Auswahl an Nudel- und Reisgerichten sind auch vegetarische und kalorienarme Speisen überall verfügbar. Die Filialen überzeugen in puncto Sauberkeit und mit einer angenehmen Atmosphäre. Das freundliche Personal berät individuell und zeigt sich auch bei Beschwerden kundenorientiert.

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:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang belegt Le Buffet (Karstadt) mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Filialen sind sehr ansprechend gestaltet und in allen Bereichen sauber. Auch das Angebot punktet mit einer großen Vielfalt und der Umgang mit Reklamationen ist professionell.

Dritter ist Dinea (Galeria Kaufhof) mit einem guten Gesamtergebnis. Die freundlichen und hilfsbereiten Mitarbeiter gehen individuell auf die Kunden ein und nehmen sich Zeit für deren Wünsche. Auch Dinea bietet ein vielfältiges Speiseangebot.

Testsieger in der Kategorie Fast-Food-Restaurants ist Kochlöffel (Qualitätsurteil: „gut“). Verschiedene Fleischgerichte, Salate sowie vegetarische und auch kalorienreduzierte Speisen zählen durchgängig zum Angebot. Die Wartezeiten bis zur Bestellaufnahme und Ausgabe sind kurz. Positiv fällt zudem die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals auf.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) testete 14 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 mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: [info@disq.de](mailto:info@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.