

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

Servicestudie: Bäckerei-Ketten 2019

Guter Service, aber Hygiene nicht immer top – Mitarbeiter meist fachkundig – Testsieger ist Schäfer's

Hamburg, 14.02.2019 – Der Gang in die Bäckerei um die Ecke ist für viele Menschen trotz der Konkurrenz durch Back-Shops und Backautomaten beim Discounter ein festes Ritual. Das persönliche Gespräch und das große Angebot sind nur zwei Gründe. Dass die Filialen auch insgesamt einen guten Service bieten, zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das zehn große Bäckerei-Ketten getestet hat.

Mitarbeiter fachkundig, aber teils wenig auskunftsfreudig

Die Bäckerei-Ketten bieten in ihren Filialen häufig einen guten Kundenservice: Acht Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „gut“, lediglich zwei Anbieter kommen nicht über ein befriedigendes Ergebnis hinaus. Für das positive Ergebnis sorgen nicht zuletzt die fachkundigen Mitarbeiter: Kundenfragen – etwa zu Themen wie Gluten, Vollkornprodukten oder zur empfehlenswerten Aufbewahrung von Brot – werden im Test meist korrekt beantwortet.

Positiv fallen auch die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals auf. Allerdings nehmen sich die Mitarbeiter in mehr als jedem dritten Test nicht genügend Zeit für den Kunden. Das zeigt sich auch in der mangelnden Vollständigkeit der Auskünfte – häufig werden Kundenfragen zu oberflächlich beantwortet. Ein weiteres Defizit: Auf Beschwerden reagieren die Angestellten nicht immer professionell und kundenorientiert.

Hygiene nicht immer stark ausgeprägt

Dass Verkäuferinnen und Verkäufer die Ware mit der bloßen Hand anfassen, ist nicht nur ein Ärgernis für Kunden, sondern ist auch in puncto Lebensmittelhygiene kritisch zu sehen. In sieben Prozent der Tests gibt es hier Beanstandungen. Positiv betrachtet ist das Verhalten der Mitarbeiter somit in der überwiegenden Mehrheit einwandfrei, da sie beim Verkauf zum Beispiel eine Tüte, Zange oder Handschuhe benutzen.

Auch das Produktangebot zeigt Licht und Schatten, wie Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bemerkt: „Das Standardsortiment, also Brote, Brötchen und auch süßes Gebäck, wird in den meisten Filialen in großer Vielfalt angeboten. Speziellere Wünsche können aber nicht immer befriedigt werden. So ist das Angebot an glutenfreien oder Bio-Produkten oft überschaubar.“

Die besten Bäckerei-Ketten

Als Testsieger geht Schäfer's mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Servicestudie hervor. Das im Vergleich beste Produktangebot punktet mit einer großen Vielfalt an Brötchen und Backwaren, welche auch hinsichtlich Geschmack, Frische und Optik überzeugen. Die Mitarbeiter treten sehr freundlich sowie hilfsbereit auf, nehmen sich Zeit für das Anliegen des Kunden und reagieren auf Reklamationen sehr serviceorientiert. Darüber hinaus fallen die Wartezeiten bis zum Bestellbeginn im Schnitt sehr kurz 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:

Markus Hamer

Beirat:

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Junge Die Bäckerei folgt auf Rang zwei, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Vielfalt des Angebots spiegelt sich in der großen Auswahl an Brot, Brötchen und süßem Gebäck wider. Die Filialen überzeugen mit ausgesprochen sauberen Räumlichkeiten und Theken; für den Verzehr vor Ort stehen ausreichend Sitzmöglichkeiten zur Verfügung. Zudem sind die Mitarbeiter freundlich und motiviert und geben verständliche Auskünfte.

Malzers Backstube (Qualitätsurteil: „gut“) belegt den dritten Platz. Das freundliche Personal berät kompetent und reagiert auf Beschwerden sehr zuvorkommend und kundenorientiert. Ein vielfältiges Angebot, insbesondere an Brotsorten, sowie eine angenehme Raumatmosphäre tragen ebenfalls zum positiven Gesamtergebnis bei.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte zehn große, überregionale Bäckerei-Ketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte bundesweit über jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen der Unternehmen. Untersucht wurden dabei unter anderem das Angebot, die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Qualität des Filialumfelds und die Wartezeiten. Insgesamt flossen 100 Servicekontakte mit den Bäckerei-Ketten in die Auswertung ein.

Veröffentlichung 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
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

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.