

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Schnellrestaurants 2019

#### **Gute Atmosphäre, freundlicher Service, nicht immer passende Empfehlungen – Testsieger ist Dean & David**

**Hamburg, 10.10.2019** – Schnellrestaurants erfreuen sich großer Beliebtheit – und gelten oft als Inbegriff eines ungesunden Lebensstils. Dabei schließen sich das Essen im Schnellrestaurant und eine bewusste Ernährung nicht unbedingt aus. Dies zeigt die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Schnellrestaurant-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 10.10.2019, 18:35 Uhr*).

#### **Guter Service und angenehme Atmosphäre**

Die Schnellrestaurants schneiden mit ihrem Service insgesamt gut ab. Die zwei besten Anbieter erreichen sogar das Testurteil „sehr gut“. Die sechs Fast-Food-Ketten, die mit zum Testfeld gehören, bewegen sich auf einem befriedigenden Servicelevel. Vielen Vorurteilen zum Trotz: Als besondere Stärke der Schnellrestaurants erweisen sich die attraktiv gestalteten Filialen mit angenehmer Atmosphäre und sauberen Räumlichkeiten.

#### **Produktqualität überzeugt – die Auswahl oft nicht**

Die bestellten Gerichte überzeugen die Tester sowohl geschmacklich als auch optisch. Die Vielfalt ist jedoch in vielen Fällen eingeschränkt. Auch das Angebot für gesundheitsbewusste Besucher erweist sich als ausbaufähig. So ist die Auswahl an Salaten oft dürrig und Gerichte mit Bio-Zutaten bietet nicht einmal ein Drittel der Restaurants an.

Allerdings zeichnet sich durchaus eine Entwicklung ab, wie Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, erläutert: „Vor allem bei den Spitzenreitern der Branche kommen auch moderne Ernährungstrends und gesundheitsbewusstes Essen zum Zuge. Immerhin bietet inzwischen rund die Hälfte der getesteten Restaurants mindestens ein veganes Gericht an. Kritisch ist, dass es in vielen Schnellrestaurants an Informationen zu den Speisen mangelt, etwa in puncto der Inhaltsstoffe.“

#### **Kundenwünsche überfordern oft**

Das Personal geht bei der Bestellung freundlich und motiviert auf die Kunden ein und reagiert auf Reklamationen oder Beschwerden professionell. Schwächen zeigen sich vor allem in Beratungssituationen: Bei Nachfragen sind die Auskünfte der Mitarbeiter häufig nicht hilfreich. Fast 40 Prozent der Besucher, die zum Beispiel nach einem möglichst gesunden Gericht fragen, erhalten keine passende Empfehlung. Sonderwünsche bei der Bestellung berücksichtigen die Mitarbeiter aber in der Regel problemlos.

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

Bestes Schnellrestaurant ist Dean & David (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Testsieger bietet schmackhafte und frische Speisen. Die Auswahl ist auch für ernährungsbewusste Kunden attraktiv und vielfältig, etwa mit Salaten, Wraps oder vegetarischen Gerichten. Das freundliche Personal gibt kompetente Empfehlungen und reagiert souverän auf spezielle Wünsche und Nachfragen.

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:  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
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

Den zweiten Rang belegt Marché Mövenpick, ebenfalls mit einem sehr guten Qualitätsurteil. In den einladenden und sauberen Filialen erwartet den Kunden ein Angebot in sehr guter Qualität. Dazu zählt zum Beispiel eine große Auswahl an Salaten, vegetarischen und Fleischgerichten. Angenehm sind zudem kurze Wartezeiten bei der Bestellung und großzügige Öffnungszeiten.

Rang drei belegt Globus-Gastronomie mit dem Testurteil „gut“. Die Filialen sind ansprechend und barrierefrei gestaltet. Die Handelsgastronomie-Kette punktet außerdem mit einer zügigen Bestellaufnahme und Ausgabe sowie nicht zuletzt mit einem schmackhaften und qualitativ sehr guten Angebot.

In der Kategorie Fast-Food-Restaurants wird McDonald's mit einem guten Qualitätsurteil Testsieger. Die Angebotsvielfalt punktet vor allem bei Fleischgerichten und Desserts. Positiv: Die Mitarbeiter nehmen sich Zeit für Produktempfehlungen und reagieren sehr kompetent auf Reklamationen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) testete 15 bedeutende Schnellrestaurant-Ketten, darunter sechs Anbieter aus dem Bereich Fast Food. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem das Angebot, die Qualität des Umfelds, die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie anfallende Wartezeiten. Insgesamt flossen 150 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@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  
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. Über 2.000 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.