

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Bäckerei-Ketten 2020

Fachkundige Mitarbeiter, guter Service – Sauberkeit und Hygiene oft einwandfrei – Testsieger ist Malzers Backstube

Hamburg, 14.08.2020 – Morgens Brot und frische Brötchen und für zwischendurch auch gerne süße Backwaren – viele Menschen führt der Weg fast täglich in die Bäckerei um die Ecke. Das große Angebot und ein kurzer Plausch mit der Verkäuferin sind nur zwei mögliche Gründe, warum Back-Shops und Discounter die Bäckereien nicht verdrängen können. Aber auch mit einem insgesamt guten Service punkten die Anbieter. Das belegt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches zehn Bäckerei-Ketten getestet hat.

Backwaren überzeugen, Angebot teils ausbaufähig

Die gute Nachricht und für viele Kunden wohl das entscheidende Argument: Die Qualität stimmt. Die Bäckerei-Ketten punkten fast durchgängig mit frischen und schmackhaften Backwaren. Beim insgesamt großen Angebot zeigt sich aber auch Verbesserungspotenzial: So ist die Vielfalt an Brot und Brötchen verschiedener Getreidesorten teils eingeschränkt und spezielle Backwaren, etwa Bioprodukte, sind nicht überall vorhanden.

Beratung kompetent, aber nicht immer ausführlich

Eine weitere Stärke der Bäckereien sind die freundlichen und motivierten Mitarbeiter, die sich meist ausreichend Zeit für die Kunden nehmen. Das Personal punktet auch mit Kompetenz – Kundenfragen werden in 96 Prozent der Fälle fachlich korrekt beantwortet. Kleiner Makel: Die Beratungen zu den Backwaren fallen teilweise zu oberflächlich aus.

Mund-Nasen-Schutz erforderlich?

Sauberkeit der Räumlichkeiten und Verkaufstheken wird in den Bäckerei-Filialen großgeschrieben. Auch das Verhalten der Mitarbeiter in puncto Hygiene war mehrheitlich korrekt. So sind Fälle, in denen die Verkäufer die Ware mit der bloßen Hand anfassen, die Ausnahme (nur in fünf von 100 Tests). Stichwort Covid-19-Verhaltensregeln: Die Kunden, aber nicht die Verkäufer sind verpflichtet, eine Mund-Nasen-Bedeckung zu tragen. Die Verkaufstheke fungiert hier als Abstandshalter. So verzichten in mehr als einem Drittel der Tests Mitarbeiter auf einen Mund-Nasen-Schutz oder tragen diesen nicht korrekt. In 36 Prozent der Fälle sind keine Bodenmarkierungen für korrekte Abstände oder Trennvorrichtungen wie eine Plexiglasscheibe vorhanden.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, resümiert: „Kunden erwartet in den meisten Bäckerei-Filialen Backwaren von guter Qualität und bei Fragen zu den Produkten kann man mit kompetenten Antworten rechnen. Auch das Filialumfeld kann oft überzeugen, insbesondere mit Sauberkeit und einem angenehmen Ambiente.“

Die servicebesten Bäckerei-Ketten

Testsieger ist Malzers Backstube mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Bäckerei-Kette punktet mit dem besten Angebot: Die Auswahl an Brot, Brötchen und süßen Teilchen ist riesig und auch die Frische und Optik der

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

Backwaren überzeugt. Die motivierten Verkäufer nehmen sich viel Zeit für die Kunden, sorgen für ein gutes Beratungserlebnis und zeigen sich auch in puncto Hygiene kompetent. Die ausgesprochen sauberen Filialen bieten zudem eine sehr angenehme Raumatmosphäre.

Den zweiten Rang belegt Schäfer's (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Fragen zu den Backwaren beantworten die Verkäufer stets korrekt. Sie erfragen gezielt die Kundenwünsche und geben bedarfsgerechte und meist vollständige Auskünfte. Auch die Qualität der Backwaren überzeugt. Weitere Pluspunkte: kurze Wartezeiten bis zur Bestellung und die im Vergleich längsten Öffnungszeiten.

Rang drei nimmt Junge Die Bäckerei ein (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Filialen sind sehr ansprechend gestaltet und verfügen über saubere sowie gut befüllte Verkaufstheken. Die Mitarbeiter treten motiviert und freundlich auf und ermitteln gezielt den Bedarf der Kunden. Gute Bewertungen für die Frische und den Geschmack der Backwaren runden das positive Gesamtbild ab.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn große 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

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.