

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Fast-Food-Restaurants 2021

#### **Kundenorientierung insgesamt befriedigend – Filialen überraschen positiv – McDonald's ist Testsieger**

**Hamburg, 13.10.2021** – Ob Burger, Pommes, Sandwiches oder auch ein frischer Salat – dem aktuellen Kochtrend zum Trotz ist Fast Food noch immer sehr beliebt. Was die großen Anbieter in puncto Service aktuell leisten, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv fünf Fast-Food-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 13.10.2021, 19:30 Uhr*).

#### **Sauberkeit wird großgeschrieben**

Die Fast-Food-Restaurants bieten insgesamt einen durchschnittlichen Service; der Testsieger sichert sich das Qualitätsurteil „gut“, die vier weiteren Ketten sind befriedigend. Als besondere Stärke erweist sich das Filialumfeld: Die meisten Fast-Food-Restaurants überzeugen mit sauberen und ansprechend gestalteten Räumlichkeiten und einer angenehmen Atmosphäre. In der Regel vorbildlich sind zudem die „Corona-Hinweise“, etwa zur Maskennutzung oder Abstandsregelung.

#### **Eingeschränkte Auswahl, Produktqualität punktet**

Wer Fast Food mag, kommt häufig auf seine Kosten – die bestellten Gerichte überzeugen die Tester geschmacklich, optisch und auch in puncto Frische. Zudem wird das Angebot in den Filialen übersichtlich präsentiert und preislich gekennzeichnet. Die Übersichtlichkeit geht jedoch Hand in Hand mit der beschränkten Angebotsvielfalt. Dies zeigt sich insbesondere bei speziellen Wünschen: Gerichte mit Bio-Zutaten gibt es beispielsweise nur in gut einem Viertel der Fast-Food-Restaurants.

#### **Empfehlungen nicht immer kompetent**

Das Personal geht freundlich und motiviert auf die Kunden ein und führt in 92,0 Prozent der Fälle die Bestellung korrekt aus – auch bei Sonderwünschen, wie etwa „Burger ohne Gurke“. In Beratungssituationen sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aber teilweise überfordert; häufig sind die Auskünfte nicht auf die Wünsche und den Bedarf der Kundschaft abgestimmt. So wird beispielsweise Kunden, die auf eine Allergie oder Unverträglichkeit (etwa Laktose, Gluten oder Eier) hinweisen, nur in 60,0 Prozent der Fälle ein passendes Gericht empfohlen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Einen guten Service erzielt aktuell nur eine Fast-Food-Kette. Das oft sehr attraktive und saubere Filialumfeld der Restaurants straft aber Kritiker Lügen. Auch verschließen sich die Anbieter aktuellen Ernährungstrends nicht – bei fast der Hälfte der Filialen steht inzwischen zumindest ein veganes Gericht auf der Speisekarte.“

#### **Die servicestärksten Fast-Food-Restaurants**

McDonald's ist Testsieger mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen individuell auf die Kunden ein und geben kompetente Empfehlungen; die Antworten auf Fragen der Gäste fallen im

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

Anbietervergleich am passendsten aus. Auch im Beschwerdefall bleibt das motivierte Personal freundlich und nimmt sich Zeit für das Anliegen. Die Test-Bestellungen sind frisch, passend temperiert und optisch ansprechend. Zudem sind die Öffnungszeiten insgesamt am kundenfreundlichsten.

Den zweiten Rang nimmt Subway ein. In puncto Angebot, was unter anderem Vielfalt, Frische und Geschmack sowie die Kennzeichnung der Speisen umfasst, ist der Anbieter insgesamt führend. Das Personal beweist im Test die zweithöchste Beratungskompetenz. Auch die Qualität des Umfelds, etwa die Filialgestaltung und Atmosphäre, trägt zur guten Platzierung bei.

Auf Rang drei positioniert sich Burger King. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter punkten mit stets korrekter Bestellausführung sowie Freundlichkeit und behandeln auch Beschwerdefälle kundenorientiert. Darüber hinaus überzeugen die sehr ansprechenden Räumlichkeiten der getesteten Filialen.

Auf den Plätzen vier und fünf folgen Nordsee und Kentucky Fried Chicken.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) testete fünf bedeutende Fast-Food-Restaurantketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem das Angebot, die Qualität des Umfelds, die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie anfallende Wartezeiten. Es flossen insgesamt 50 Servicekontakte mit den Fast-Food-Ketten in die Auswertung ein.

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

**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.