

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Bäckerei-Ketten 2025

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Gute Kundenorientierung – Hohe Standards bei Sauberkeit und Hygiene – Malzers Backstube auf Platz eins

Hamburg, 15.01.2025 – Ob für ein schnelles Frühstück oder den gemütlichen Kaffeetisch – der Besuch einer Bäckerei ist für viele Menschen ein fester Bestandteil des Alltags. Trotz Konkurrenz durch Discounter, Backshops und Tankstellen bleiben traditionelle Bäckereien gefragt, denen guter Service und hohe Produktqualität zugeschrieben wird. Ob die Anbieter diesen Erwartungen gerecht werden, zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv wurden neun Bäckerei-Ketten getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Guter Service, gute Backwaren

Mit 76,8 Punkten bestätigt die Branche ihr gutes Serviceniveau und übertrifft das positive Ergebnis der Vorstudie 2022 (74,8 Punkte). Dabei überzeugen die Bäckereien mit der hohen Qualität der Backwaren: Frische, guter Geschmack und ansprechende Optik sind der Regelfall. Das Angebot ist vielseitig, insbesondere bei den Klassikern wie Brot und Brötchen. Nur an Angeboten, die über das Hauptsortiment hinausgingen, etwa anderen Snacks oder auch Produkten in Bio-Qualität, mangelt es vielen Filialen.

Personal kundenfreundlich und professionell

Backwaren, die mit den bloßen Händen angefasst werden? Fehlanzeige! Die motivierten Mitarbeitenden legen im Test ausnahmslos ein hygienisch einwandfreies Verhalten an den Tag. Auch Fragen zu den Backwaren werden meist fachkundig beantwortet, wobei aber – als kleines Manko – die Auskünfte nicht immer umfassend ausfallen. Weiterer großer Pluspunkt: Gleich acht der neun Bäckerei-Ketten werden hinsichtlich ihres Filialumfelds sehr gut bewertet, etwa dank uneingeschränkter Sauberkeit, einladender Gestaltung und übersichtlicher Präsentation der Backwaren.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Bäckerei-Ketten überzeugen durch ein vielfältiges Angebot sowie durch freundliches und fachkundiges Personal. Besonders erfreulich: Auch bei Reklamationen reagieren die Mitarbeitenden kundenorientiert.“

Die Top 3 der Bäckereien

Malzers Backstube geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger hervor. Die Bäckerei-Kette überzeugt mit dem besten Angebot: Die Auswahl an verschiedenen Brot- und Brötchensorten fällt besonders positiv auf – auch hinsichtlich unterschiedlicher Größen und Getreidesorten. Zudem sind die Produkte sehr frisch und optisch ansprechend. Fragen zu den Backwaren beantworten die Mitarbeitenden verständlich und stets korrekt. Reklamationen nehmen sie ernst und lösen die Probleme kundenorientiert.

Den zweiten Platz belegt Meisterbäckerei Steinecke (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Angestellten überzeugen mit Kompetenz: Die Auskünfte sind stets korrekt, meist vollständig und passend auf die Kunden zugeschnitten. Mit Beschwerden bzw. Reklamationen wird professionell und freundlich umgegangen.

Geschäftsführung:

Bianca Möller

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den dritten Rang nimmt Junge Die Bäckerei (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Die freundlichen Mitarbeitenden treten motiviert auf und nehmen sich viel Zeit für die Kundinnen und Kunden. Weitere Pluspunkte sind das vielseitige Angebot sowie die Qualität des Filialumfelds.

Weitere Bäckerei-Ketten im Test (alphabetisch): Bäckerei von Allwörden, Hopfisterei, Kamps, Markt-Bäckerei, Schäfer's und Wiener Feinbäcker Heberer.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun 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 Mitarbeiterinnen und 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 im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation und Media Relations
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
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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.