



Wehe dem Kritiker

Schnellrestaurants im Test

Kritik annehmen ist gar nicht so einfach. Zu diesem Schluss kommt jedenfalls das Deutsche Institut für Servicequalität (DISQ), das im Auftrag von n-tv Schnellrestaurants testete. "Den haben Sie sich ja selbst aus der Auslage genommen", erwiderte der Mitarbeiter von Karstadts Restaurant-Cafe unfreundlich, als der Gast den zu trockenen Kuchen reklamierte. Im Vapiano wurde der Wunsch nach einer Pizza ohne Paprika damit abgewiesen, dass es sich um eine Fertigmischung handele, an der keine Änderungen vorgenommen werden könnten. Und bei Dinea kratzte der Mitarbeiter die fälschlicherweise aufgetragene Soße einfach vom Fisch wieder ab, um diesen anschließend mit dem gewünschten Topping zu versehen. Drei Beispiele für die Kundenorientierung in Schnellrestaurants – doch zum Glück machten die Tester auch andere Erfahrungen.

Zwölf bedeutende Schnellrestaurantketten nahmen die Marktforscher hinsichtlich des Service unter die Lupe. Je zehn Filialen der Unternehmen wurden in mindestens fünf unterschiedlichen Städten von Testkunden besucht. Bei den insgesamt 120 Filialtests beurteilten sie unter anderem die Sauberkeit der Tische und Räumlichkeiten, die Frische und Qualität der Speisen, die Schnelligkeit der Bedienung sowie die Professionalität des Personals.

Motivation bei McDonald's

Das Ergebnis: Zum "bestem Schnellrestaurant 2009" wurde das Marché von Mövenpick gekürt. Das Unternehmen punktete vor allem durch qualitativ hochwertige Speisen und ein angenehmes Umfeld. Auf dem zweiten Platz positionierten sich die Ikea Restaurants mit einem attraktiven Angebot und einer zügigen Bedienung. Dritter der Gesamtwertung und damit Testsieger bei den Fast Food-Anbietern wurde McDonald's. Der Marktführer überzeugte durch die motiviertesten Mitarbeiter und eine freundliche Kundenansprache.

Mitarbeiter ohne Ahnung

Die Kompetenz und Freundlichkeit des Personals war insgesamt gesehen jedoch ein großer Schwachpunkt in der Branche. Kein Unternehmen bekam hier eine gute Bewertung. Bei Fragen nach den Inhaltsstoffen - für Allergiker nicht ganz unwichtig - mussten die meisten passen. "Die Mitarbeiter wirkten teilweise unmotiviert oder wenig hilfsbereit", meint Bianca Möller, Geschäftsführerin des DISQ. "Erfreulich war allerdings, dass sich fast alle Unternehmen im Vergleich zu einer ähnlichen Studie aus dem letzten Jahr in diesen Punkten verbessert haben. Die Branche scheint also an dem Problem zu arbeiten."

Lecker war selten

Ob halbwarmer Rösti, verbrannter Pizzaboden und schrumpeliges, ausgetrocknetes Gemüse - ein weiterer Kritikpunkt war die Qualität der Speisen. In der Hälfte aller Fälle gab es Grund zur Beschwerde. Reklamationen wurden jedoch in sehr unterschiedlicher Weise bearbeitet. Am professionellsten agierten Grillpfanne, Kentucky Fried Chicken und McDonald's. Beanstandete Produkte wurden bei allen drei Unternehmen sämtlich durch neue ersetzt oder nachgebessert. Bei Restaurant-Café und Subway wurde auf Reklamationen kommentarlos und teilweise missmutig reagiert. Es ist also noch viel Verbesserungspotential in der Branche.

Adresse:

<http://www.n-tv.de/ratgeber/test/lebensmittel/Schnellrestaurants-im-Test-article390200.html>