

[Home](#) > [Ratgeber](#) > [Coffee-Shops im Test: Der Service ist oft schlecht](#)



**ZEHN COFFEE-SHOPS IM TEST**



## Service-Wüste beim *Coffee to go*

Morgens noch rasch einen Milchkaffee auf dem Weg zur Arbeit, in der Mittagspause einen Chai Latte, um für den Nachmittag im Büro gerüstet zu sein. Coffee-Shops mit Spezialitäten zum Mitnehmen („to go“) erfreuen sich gerade bei Großstädtern immer größerer Beliebtheit.

**MEHR ZUM THEMA**



**GROSSSTADT-TREND**  
ESSEN IM EILTEMPO IST UNGESUND!

**STIFTUNG WARENTEST**  
GUTER KAFFEE MUSS  
NICHT TEUER SEIN

**AKTUELL**



**KAFFEE-BOOM**  
DEUTSCHE SIND VERRÜCKT  
NACH CAPPUCCINO

**Das deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) untersuchte jetzt zehn große Ketten in 100 Filialen bundesweit auf ihre Servicequalität.**

Von den getesteten Unternehmen konnte Balzac Coffee am meisten überzeugen und wurde „Bester Coffee-Shop 2009“. Das DISQ lobte insbesondere die Kompetenz der Mitarbeiter und die hohe Kundenfreundlichkeit. Es war auch die einzige Kette, die mit dem Gesamturteil „gut“ abschloss, während das Gros nur ein Befriedigend erhielt.

**Beurteilungskriterien waren Angebotsvielfalt, Freundlichkeit, Kompetenz und Schnelligkeit der Bedienung.** Es wurde untersucht, ob die Getränke und Speisen schmackhaft und hochwertig waren. Außerdem wurde auf Sauberkeit der Tische und sanitären Anlagen geachtet.

**Die Tester bemängelten insbesondere schlecht informierte Mitarbeiter.** So konnten die Verkäufer in zahlreichen Fällen keine genauen Angaben über die Inhaltsstoffe