

# BRÖTCHEN ODER BREZEL?

**Gut gewappnet:** Auch für den großen Hunger gibt's in den Bäckereien das Richtige



## GESAMTWERTUNG

Welches der getesteten Unternehmen schnitt im Vergleichstest am besten ab? Hier unser Ranking:

- 1. Platz Schanzenbäckerei
- 2. Platz Rohlfs
- 3. Platz Braaker Mühle und Brot
- 4. Platz Hansebäcker Junge
- 5. Platz Bäckerei Konditorei Kolls

## KOMMUNIKATION

Begrüßen die Mitarbeiter jeden Kunden? Wie freundlich ist die Bedienung? Wie wird mit Nachfragen der Tester umgegangen?

- 1. Platz Braaker Mühle und Brot
- 2. Platz Schanzenbäckerei
- 3. Platz Bäckerei Konditorei Kolls
- 4. Platz Rohlfs
- 5. Platz Kamps

## ANGEBOT

Wie groß ist die Auswahl? Wie frisch und lecker ist die Ware? Gibt es auch Snacks, warme Mittagsgesichte und Getränke?

- 1. Platz Schanzenbäckerei
- 2. Platz Hansebäcker Junge
- 3. Platz Rohlfs
- 4. Platz Braaker Mühle und Brot
- 5. Platz von Allwörden

**SÜSSE TEILCHEN SATT** Wo gibt es die besten Backwaren Hamburgs? Das renommierte „Deutsche Institut für Service-Qualität“ hat fürs Kiez-Magazin Bäckereien in der Hansestadt getestet. Mh, lecker!

Für den kleinen Hunger zwischendurch, als Frühstück oder Abendbrot. Schrippe, Laugenstange oder ein Franzbrötchen: In Bäckereien findet man für jeden Geschmack und jedes Bedürfnis das Richtige. Aber sind auch alle Filialen gleich gut oder gibt es qualitative Unterschiede? Das wollten wir genauer wissen – und beauftragten das „Deutsche Institut für Service-Qualität“ damit, bei Bäckereien in Hamburg mal genauer zuzubeißen, äh, hinzusehen. Undercover natürlich.

### UND SO WURDE GEPRÜFT

Getestet wurden Filialen von acht Unternehmen: „Dat Backhus“, „Hansebäcker Junge“, „Kamps“, „von Allwörden“, „Bäckerei Konditorei Kolls“, „Braaker Mühle und Brot“, „Rohlfs“ und „Schanzenbäckerei“. Jeweils acht Filialen wurden getestet – und damit insgesamt Ergebnisse aus 64 Besuchen ausgewertet. Dabei sind Kriterien wie Umfeld, Angebot, Wartezeiten, Beratungskompetenz und Freundlichkeit wichtig. Wie lange muss man anstehen, bis man mit seiner Bestellung an der Reihe ist? Wie sauber und ansprechend sind Warenpräsentation und Laden? Gibt es Bio- oder Diätprodukte? Sind die Mitarbeiter kompetent und freundlich? Und besonders wichtig: Wie frisch ist die Ware und wie gut schmeckt sie?

Mit dem besten Umfeld überzeugte die „Schanzenbäckerei“: Hinsichtlich der Warenpräsentation sowie der Gestaltung der Räumlichkeiten und Sauberkeit schnitt das Unternehmen am besten ab – dicht gefolgt von „Rohlfs“. Dieses erhielt besonders hohe Werte für Sauberkeit und den angenehmen Raumgeruch. Insgesamt wurden jedoch die Räumlichkeiten von einem Viertel der Filialen als nicht ansprechend empfunden – und in saten 23,5 Prozent der Fälle wurde die Sauberkeit des Verkaufs-

raums bemängelt. Besser sieht es dagegen in puncto Angebot aus: Über 80 Prozent der Tester gaben an, dass die verzehrten Backwaren frisch waren, und 75 Prozent von ihnen zeigten sich auch mit dem Geschmack zufrieden. Einziger Kritikpunkt: Nur die Hälfte der Bäckereien bot überhaupt Bio- oder Diätprodukte an. Hier besonders hervorzuheben: „Hansebäcker Junge“.

Das Unternehmen punktet mit hoher Angebotsvielfalt, Frische und einem großen Angebot von Bio- und Diätprodukten. Bei großem Hunger sollte man eine Filiale der „Schanzenbäckerei“ ansteuern: Dort ist die Wartezeit mit durchschnittlich 25 Sekunden am kürzesten. Und auch bei „Kamps“, die in den anderen Tests oft durchfielen, hat man innerhalb von dreißig Sekunden eine Gaumenfreude bestellt. Legt man dagegen Wert auf ausgiebige Beratung und freundliche Mitarbeiter, ist man mit „Braaker Mühle und Brot“ bestens bedient: Die Mitarbeiter begrüßen und bedienen jeden Kunden freundlich. Verbesserungswürdig ist die Kommunikation dagegen bei „Dat Backhus“: Auf die Frage, woraus ein bestimmtes Schnittbrot bestünde, antwortete die Verkäuferin kurz angebunden „70/30“. Erst auf Nachfrage wurde erklärt, dass 70 Prozent Weizen und 30 Prozent Roggen gemeint waren. Insgesamt wünschten sich 35,9 Prozent der Tester, dass die Mitarbeiter hilfsbereiter gewesen wären.

### AND THE WINNER IS

Die „Beste Bäckerei-Kette in Hamburg 2009“ wurde die „Schanzenbäckerei“: Sie überzeugte durch die beste Qualität des Umfelds, das beste Angebot und den höchsten Aktivitätsgrad der Mitarbeiter. Auf Platz zwei und drei liegen „Rohlfs“ und „Braaker Mühle und Brot“. Insgesamt erhielten sieben Unternehmen das Qualitätsurteil „gut“, nur eines „befriedigend“.

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

**1. PLATZ**  
**Beste Bäckerei**  
in Hamburg

TEST 10/2009

Im Vergleich: 8 Bäckerei-Ketten

DISQ GmbH & Co. KG

