

27. März 2008, 12:15 Uhr

STUDIE

Viele Fastfood-Ketten fertigen ihre Kunden ab

Kentucky Fried Chicken ist laut einer aktuellen Studie die beste Fastfood-Kette Deutschlands. Einige Konkurrenten schneiden dagegen überraschend schlecht ab. Testkunden berichteten von haarsträubenden Erlebnissen mit unfreundlichem Personal. In einigen Schnellrestaurants wurden sie besonders übel abgespeist.

[zurück](#)

Bild 2 von 9

[weiter](#)

Foto: dpa

Auf einem überraschend schlechten Platz neun rangiert Burger King.

Essen im Ruck-Zuck-Verfahren, günstige Preise – das geht oft zu Lasten des Services. Miesepetriges Personal, nicht abgeräumte Tische und schmutzige Toiletten verleiden den Restaurantbesuch in einigen Fastfood-Ketten.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat jetzt die zehn größten Schnellrestaurantketten unter die Lupe genommen. Je zehn Filialen von McDonald's, Burger King und Co. in mindestens fünf unterschiedlichen Städten wurden von den Testkunden besucht. Bei den insgesamt 100 Tests achteten sie auf die Gestaltung, Sauberkeit und Pflege der Räumlichkeiten, beurteilten das Produktangebot sowie die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter. Auch die Schnelligkeit der Bedienung und zusätzliche Dienste – wie Wickeltisch und Getränkenachfüllservice – wurden in der Analyse berücksichtigt.

Die Ergebnisse sind teilweise haarsträubend, vor allem was das Personal betrifft: Bei Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter erreichten nur jeweils drei der zehn getesteten Unternehmen die Note "befriedigend", der Rest wurde mit "ausreichend" bewertet. Beispiel: Noch nicht einmal ein Viertel der Testkunden, die beispielsweise wegen einer Allergie nach bestimmten Inhaltsstoffen von Produkten fragten, bekamen eine befriedigende Antwort.

Kaum ein Mitarbeiter konnte Rede und Antwort stehen. "Auch auf Essensreklamationen und Beschwerden bezüglich der Sauberkeit im Restaurant wurde wenig professionell reagiert", sagt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts für Service-Qualität. "Nur Subway und Kentucky Fried Chicken ersetzten sämtliche reklamierten Produkte durch neue." Bei fast zwei Dritteln der Sauberkeits-Beschwerden waren die Testkunden dagegen mit der Reaktion der Mitarbeiter unzufrieden. "In 17 Prozent der Fälle wurde die Beschwerde sogar unfreundlich entgegen genommen oder ignoriert."

Großer Schwachpunkt ist nach Angaben der Marktforscher auch die Motivation der Mitarbeiter. Noch nicht einmal bei der Hälfte der Filialbesuche erlebten die Testkunden auffallend motiviertes Personal. Bei mehr als einem Drittel wirkten

die Mitarbeiter sogar ausgesprochen gelangweilt. Das schlägt sich auch im Zustand der Schnellrestaurants nieder: In 41 Prozent der Testfälle ließ die Sauberkeit der Speisesäle zu wünschen übrig, die Toiletten wurden sogar nur bei der Hälfte der Restaurants als sauber bewertet.

Testsieger der Studie ist Kentucky Fried Chicken. Als einziges Unternehmen erreichte die Fast-Food-Kette insgesamt das Urteil „gut“ für den Service. Die Filialen punkteten durch eine gute Qualität des Umfeldes, eine zügige Bedienung, umfangreiche Zusatz-Services und die im Vergleich zum Wettbewerb freundlichsten und hilfsbereitesten Mitarbeiter. Auf Platz zwei kam das RestaurantCafé in den Karstadt-Warenhäusern. Stärken waren hier das beste Produktangebot sowie das attraktivste und angenehmste Restaurantumfeld. Dritter wurde McDonald's. Die weiteren Plätze: IKEA, Dinea (Galeria-Kaufhof), Kochlöffel, Nordsee, Subway, Burger King und Grillpfanne (Real-Märkte).

Platz 1	Kentucky Fried Chicken
Platz 2	RestaurantCafé (Karstadt)
Platz 3	McDonald's
Platz 4	Ikea
Platz 5	Dinea (Galeria Kaufhof)
Platz 6	Kochlöffel
Platz 7	Nordsee
Platz 8	Subway
Platz 9	Burger King
Platz 10	Grillpfanne (Real Märkte)

RAS
Anzeige

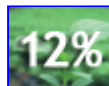


PROKON GENUSSRECHTE!

Windkraft und biogene Kraftstoffe: 8% Zinsen p.a. mit den Energiequellen unserer Zukunft.

Mehr Informationen»

Anzeige



Die Ökologische Zukunft

Ökologisch und profitabel: Teakholz-Plantagen in Costa Rica bringen Ihnen 12% p.a. und mehr!



Schiffsbeteiligung

Steuergünstig investieren: Erfolgreich auf Kurs mit OwnerShip. Infomieren Sie sich hier!



Privater Top-Schutz

So günstig kann privat versichern sein! Der rundum Top-Schutz der DKV schon ab 196,83 € mtl.!