

P R E S S E M I T T E I L U N G

Servicestudie: Bäckerei-Ketten 2012

Traditionelle Bäcker besser als SB-Bäckereien – Testsieger ist Junge vor Emil Reimann und K&U Bäckerei

Hamburg, 28.02.2012 (ots) – Coffee to go und Selbstbedienung für den eiligen Kunden oder nette Café-Atmosphäre, die zum Verweilen einlädt - Bäckereien haben sich den Bedürfnissen der Konsumenten angepasst. Doch wo ist das Angebot vielfältig und schmackhaft? Und wo sind Mitarbeiter freundlich und kompetent? Das Deutsche Institut für Service-Qualität wollte es genau wissen und untersuchte jetzt 17 große Bäckerei-Ketten mit und ohne Bedienung anhand von 170 verdeckten Testbesuchen.

Im Durchschnitt erzielte die Branche ein gutes Qualitätsurteil. Die Anbieter mit Selbstbedienung (SB) schnitten jedoch in fast allen Teilbereichen schlechter ab als die traditionellen Bäckereien und zeigten nur eine befriedigende Leistung. Vor allem in Bezug auf die Kompetenz der Mitarbeiter sowie die Schmackhaftigkeit und Qualität der Speisen waren die klassischen Bäckerei-Ketten klar führend. „In punkto Schnelligkeit hoben sich die SB-Bäckereien positiv hervor“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts.

Insgesamt zeichneten sich die Mitarbeiter durch Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft aus. „In 84 Prozent der Filialen ließen die Angestellten ihren Kunden bei der Bestellung genügend Zeit“, so Hamer. Im Umgang mit Beschwerden bestand allerdings Verbesserungspotenzial. Gut 40 Prozent der Reaktionen auf vorgebrachte Ärgernisse waren nicht professionell genug, lediglich in 54 Prozent der Fälle erfolgte eine Entschuldigung durch die Mitarbeiter.

Defizite zeigten die Bäckerei-Ketten auch hinsichtlich der Beratungskompetenz und des Angebots an speziellen Backwaren. Nur bei 71 Prozent der Besuche beantworteten die Angestellten alle Fragen vollständig. Vor allem zu Themen wie Laktose- oder Kaloriengehalt der Backprodukte waren die Mitarbeiter weniger gut informiert. Insgesamt boten die Ketten zwar eine sehr große Vielfalt an klassischen Backwaren wie Brote, Brötchen oder süße Teilchen. Spezielle Angebote wie Bio- oder Diätprodukte standen allerdings in den seltensten Fällen zur Auswahl.

Testsieger wurde Stadtbäckerei Junge. Der norddeutsche Bäcker erzielte in allen analysierten Teilbereichen ein sehr gutes Ergebnis. Nicht nur das Angebot überzeugte durch sehr schmackhafte und vielfältige Backwaren, die Mitarbeiter zeigten sich am freundlichsten und kompetentesten. Emil Reimann auf Rang zwei überzeugte durch das qualitativ hochwertige Umfeld sowie die kommunikationsstarken Mitarbeiter. K&U Bäckerei punktete durch kurze Wartezeiten und gut informierte Angestellte. Back-Factory war die beste SB-Bäckerei und bestach durch die kürzesten Wartezeiten im Test.

Insgesamt wurden zwölf Bäckereien mit Bedienung und fünf SB-Bäckereien untersucht. Jedes Unternehmen wurde zehn Mal von Testern in verschiedenen Städten und Filialen verdeckt besucht. Im Fokus der Analyse standen die Gestaltung und die Sauberkeit der Räumlichkeiten, die Angebotsbreite, die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie die Warte- und Öffnungszeiten.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität.

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de