

Diese Meldung kann unter <http://www.presseportal.de/pm/64471/1457194/servicestudie-coffee-shops-kompetenz-nur-ausreichend-beschwerden-unerwunscht-balzac-coffee-ist> abgerufen werden.



## Servicestudie Coffee-Shops Kompetenz nur ausreichend, Beschwerden unerwünscht - Balzac Coffee ist Testsieger vor World Coffee und McCafé

14.08.2009 - 09:05 Uhr, Deutsches Institut für Service-Qualität

Hamburg (ots) - Der Boom der Coffee-Shops scheint ungebrochen. Immer mehr moderne Kaffeehäuser eröffnen in den deutschen Städten, um exotisch klingende Spezialitäten wie Caramel Macchiato oder White Chocolate Moca im Pappbecher zum Mitnehmen an den gehetzten Kunden zu bringen. Wer mehr Zeit hat kann sich in angesagtem Ambiente auf schicke Loungemöbel oder gemütliche Sofas niederlassen, und sich zum Caffé Latte noch einen Bagel oder Muffin gönnen. Doch wie ist es um den Service in den Coffee-Shops bestellt? Sind die gestylten Räume auch sauber? Schmecken die Speisen frisch? Wird der Kunde zügig und nett bedient?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt zehn große Franchise-Ketten hinsichtlich des Service. Je zehn Filialen der Unternehmen wurden in unterschiedlichen deutschen Städten von Testkunden besucht. Bei den insgesamt 100 Filialtests beurteilten sie unter anderem die Angebotsvielfalt, die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter und die Schnelligkeit der Bedienung. Zudem bewerteten die Marktforscher, ob Tische abgeräumt, Toiletten gepflegt sowie die Getränke und Speisen schmackhaft und hochwertig waren.

Balzac Coffee schnitt im Test am besten ab und wurde "Bester Coffee-Shop 2009". Das Unternehmen überzeugte mit den kompetentesten Mitarbeitern und einer hohen Kundenfreundlichkeit. World Coffee auf Platz zwei punktete mit dem besten Angebot und guten Noten für Sauberkeit und Ambiente. Bei dem Drittplazierten McCafé wurden Kunden zügig bedient und Reklamationen am professionellsten bearbeitet.

Insgesamt war das größte Defizit der Branche die Kompetenz des Personals, die im Durchschnitt nur als ausreichend bewertet wurde. "Mitarbeiter aller Unternehmen zeichneten sich oft durch Unkenntnis der eigenen Produkte aus und konnten die Kunden zu Inhaltsstoffen von Speisen und Getränken selten individuell beraten", erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Optimierungspotenzial gab es auch bei der geringen Angebotsvielfalt und der Frische der Speisen. Dabei bemängelten die Tester am häufigsten das zu trockene oder zu süße Gebäck oder auch den kalten Espresso.

Beschwerden - etwa wegen mangelnder Sauberkeit von Tischen oder Toiletten - waren offensichtlich unerwünscht. Mit Aussagen wie "ich habe gerade keine Zeit, das zu kontrollieren" oder "ich kann mich nicht um alles kümmern" wurden die Kunden oftmals abgespeist. In zwei Dritteln der Fälle war die Beschwerdebearbeitung nicht zufrieden stellend. Auf Reklamationen reagierten die Mitarbeiter unterschiedlich. "Zwar erfolgte in 80 Prozent der Fälle der Ersatz des Produkts, jedoch fehlte meistens eine Entschuldigung", kommentiert Möller.

Gute Noten gab es hingegen für die Gestaltung der Räumlichkeiten und das gepflegte Erscheinungsbild der Mitarbeiter.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

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

Bianca Möller  
Telefon: 040 / 41 11 69 27  
E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)

Originaltext: Deutsches Institut für Service-Qualität  
Pressemappe: <http://www.presseportal.de/pm/64471/deutsches-institut-fuer-service-qualitaet>  
Pressemappe als RSS: [http://presseportal.de/rss/pm\\_64471.rss2](http://presseportal.de/rss/pm_64471.rss2)