

13.06.2019 - 11:25 Uhr

## So ticken Restaurant-Gäste: Do's & Don'ts



Food- und Restaurant als Entscheidungshilfe zur Restaurantwahl

Quelle: Bookatable-Umfrage unter 1.000 Gästen in Deutschland



80 % legen großen Wert auf das Interior und die Raumgestaltung eines Lokals.

Source: Bookatable-Umfrage unter 1.800 Gästen in DE, AT, CH



40 % der deutschen Gäste beschwerten sich sofort, wenn Fehler passieren.

Source: Bookatable-Umfrage unter 1.800 Gästen in Deutschland



67 % verzeihen schlechte Erfahrungen, 41 % geben eine zweite Chance

Source: Bookatable-Umfrage unter 650 Gästen in DE, AT, CH



50 % hat ein Restaurant vorzeitig verlassen, wenn das Essen nicht zeitig kam.

Source: Bookatable-Umfrage unter 2.900 Gästen in DE, AT, CH



74% wartet nicht länger als 20 Minuten auf einen Tisch, ohne reserviert zu haben.

Source: Bookatable-Umfrage unter 2.900 Gästen in DE, AT, CH



Guter Service, Sonder- oder Änderungswünsche sind 67 % wichtig.

Source: Bookatable-Umfrage unter 260 Gästen in DE, AT, CH



No Go: Verschmutztes Geschirr (69 %)

Source: Bookatable-Umfrage unter 990 Gästen



**Der Preis ist heiß**

70 Prozent der deutschen Gäste setzen sich kein Limit und geben zwischen 26 und 50 Euro für den Restaurantbesuch aus

Source: Bookatable-Umfrage unter 2.800 Gästen in Deutschland

### Das kommt beim Gast gut an



Guter Service: Der Gast möchte, dass auf seine Bedürfnisse eingegangen wird.



Sonderwünsche und flexible Auswahl, z.B. Zutaten ab- oder dazu bestellen.



Präsentation ist (fast) alles! Professionelles Anrichten von Speisen ist dem Gast wichtig.



Nette Gesten, z.B. extra Leitungswasser oder etwas „aufs Haus!“

Hamburg (ots) -

Verschiedene Studien des Online-Reservierungs-Services Bookatable by Michelin aus den vergangenen Jahren zeigen, was Gäste aus dem deutschsprachigen Raum schätzen und was sie nur schwer verzeihen.

Bereits vor dem Essengehen haben Gäste häufig gezielte Vorstellungen und Ansprüche an das Restaurant. Laut einer Umfrage

vom Bookatable by Michelin unter 1.000 Gästen aus dem deutschsprachigen Raum, helfen für 70 Prozent Bilder von Speisen und Interieur im Internet bei der Entscheidung der Restaurantwahl. In Österreich und der Schweiz sind es sogar jeweils knapp 90 Prozent der Gäste, die sich mithilfe von Fotos entscheiden. Außerdem legen 80 der 1800 Befragten großen Wert auf das Interieur und die Raumgestaltung eines Lokals. Ein Drittel der Gäste sagt, dass ihnen das Erscheinungsbild des Restaurants sehr wichtig ist, da dieses wie die Visitenkarte der Adresse sei.

Gründe für Beschwerden und was Gäste nicht verzeihen

Wenig erfreulich sind Beschwerden von Gästen im Restaurantalltag bezüglich des Essens oder des Services. Die Klassiker hier: Die Speise ist nicht warm genug, der Kellner hat die falsche Bestellung aufgenommen oder das Essen schmeckt einfach nicht - das führt zu Unzufriedenheit beim Gast. Knapp 40 Prozent der deutschen Restaurantbesucher beschwerten sich sofort, wenn solche Fehler passieren. Eine weitere Umfrage unter 650 Gästen zeigt, dass knapp 67 Prozent der Restaurantgäste ein Restaurant, in dem sie negative Erfahrungen gemacht haben, meiden. 41 Prozent geben jedoch eine zweite Chance, wenn kompetent auf eine Reklamation eingegangen wird.

Auch lange Wartezeiten auf eine Platzvergabe oder auf die Bestellung führen zur Unzufriedenheit beim Gast. Die Hälfte der Befragten hat ein Restaurant schon mal vorzeitig verlassen, wenn das Essen nicht zeitig kam. Knapp Dreiviertel der 2.900 dazu Befragten ist sich zudem auch hier einig: länger als 20 Minuten wird auf keinen Fall auf einen freien Tisch gewartet, was ohne Reservierung natürlich auch mal vorkommen kann.

Gäste schätzen einen guten Service in der Gastronomie und setzen ihn auch voraus. Hierzu gehört auch die Umsetzung von Sonder- oder Änderungswünschen: sollten diese ignoriert werden, sind sich 67 Prozent von 260 Umfrageteilnehmern einig, dass sie ein Restaurant nicht noch einmal besuchen.

Übrigens meidet auch jeder vierte Gast ein Restaurant, wenn er einmal nicht richtig satt geworden ist. Nur die wenigstens Gäste sind hier bereit, einem Restaurant eine zweite Chance zu geben. Ein absolutes Tabu ist verschmutztes Geschirr, hier sind sich 96 Prozent von 990 befragten Gästen einig. Hygiene ist eines der wichtigsten Gegebenheiten im Restaurant. Schnell schrecken Fotos oder negative Bewertungseinträge im Internet potentielle Gäste ab.

Aber es bleibt oft die Chance, etwas zu retten: Merken Gäste, dass man auf ihre Enttäuschung oder Beschwerde reagiert und sich um Besserung bemüht, können die Restaurants diese Gäste oft noch umstimmen und beim nächsten Mal überzeugen.

So punkten Restaurants beim Gast!

Einen guten Service, Sonderwünsche und eine flexible Auswahl, ein appetitlich angerichtetes Essen sowie ein Wasser aufs Haus, werden vom Gast geschätzt.

Guter Service

Ein Restaurantbesuch begeistert neben dem was auf den Teller kommt auch mit der Qualität des Services. Denn was wäre ein gutes Restaurant ohne eine zuvorkommende Bedienung? Wird auf die Bedürfnisse des Gastes eingegangen oder merkt dieser, dass sogar die bekannte "extra Meile" gegangen wird, punktet das Restaurant beim Gast.

Sonderwünsche und flexible Auswahl

Die größtmögliche Flexibilität bei der Wahl seiner Speisen und Zutaten, ist genau das, was sich Gäste wünschen. Mehr als die Hälfte von 260 befragten Restaurantgästen hätte gern die Möglichkeit, einzelne Zutaten ab- oder dazu zu bestellen. Die Hauptgründe sind hierbei unter anderem Unverträglichkeiten (acht Prozent) oder aber auch einfach eine persönliche Geschmacksfrage (neun Prozent).

Kunst auf dem Teller, denn das Auge isst mit

Die Mehrheit von 1.800 befragten Gäste legen großen Wert auf das professionelle Anrichten von Speisen im Restaurant. Dabei ist für rund 37 Prozent der Umfrageteilnehmer das Arrangieren der Gerichte besonders wichtig, da das Auge bekanntlich mitisst. Der optische Eindruck muss also stimmen. Ein Drittel stufen Food-Design sogar als Kunst ein und finden es sehr spannend, was Köche alles auf den Teller zaubern. 30 Prozent der Umfrage-Teilnehmer sind allerdings bereits zufrieden, wenn das Gericht appetitlich angerichtet ist.

Eine nette Geste: extra Leitungswasser und etwas "aufs Haus!"

Zu Hause trinken viele Menschen ganz selbstverständlich Wasser aus der Leitung. Im Restaurant schämen sich die Gäste dann aber plötzlich, Leitungswasser zu bestellen. Gut 66 Prozent der befragten 1500 Restaurantgästen würden im Restaurant kein Leitungswasser bestellen, da es ihnen auch zu fordernd erscheint. Ein Glas Leitungswasser zum Kaffee beispielsweise, weiß der Gast zu schätzen und der Gastronom punktet mit der kleinen Geste bei seinem Gast. Eine andere Alternative, die der Gast nicht erwartet und immer einen Effekt hat ist eine Kleinigkeit "aufs Haus", wie beispielsweise ein Amuse-Gueule zu Beginn oder der Digestif zum Abschluss des Essens.

Der Preis ist heiß: Wie wichtig die Finanzen beim Restaurantbesuch sind

"Die Rechnung bitte" und "Stimmt so" gehören zum Ende eines Restaurantbesuches ebenso dazu. Doch beim Trinkgeld wird dann häufiger geknausert, dabei gilt zum Beispiel auch in Deutschland nach wie vor die Fünf-bis-Zehn-Prozent-Regel, an der man sich orientiert. "Obwohl der Service bei einem Restaurantbesuch im Preis inbegriffen ist, geben Gäste gerne ein paar Euro extra für einen guten Service. Allerdings wird tendenziell immer weniger oben drauf bezahlt, so auch die Erfahrung unserer Kunden", sagt

Lena Brenner, Senior Marketing Manager des Online-Reservierungs-Services Bookatable by Michelin.

Schaut man außerdem auf das Budget für den Restaurantbesuch, setzen sich 70 Prozent der deutschen Gäste beispielsweise kein Limit und geben zwischen 26 und 50 Euro für den Restaurantbesuch aus (Umfrage unter 2.800 deutschen Teilnehmern).

Kontakt:

Vanessa Luwich  
Marketing Manager DACH

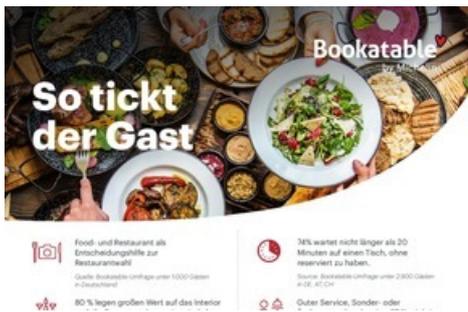
vanessa.luwich@bookatable.com

Telefon: +49 (0)40 21 11 187 0

Fax: +49 (0)40 21 11 187 27

Bookatable by Michelin

## Medieninhalte



Gäste schätzen es, wenn das Restaurant flexibel auf ihre Sonderwünsche eingeht. Weiterer Text über ots und [www.presseportal.de/nr/105547](http://www.presseportal.de/nr/105547) / Die Verwendung dieses Bildes ist für redaktionelle Zwecke honorarfrei. Veröffentlichung bitte unter Quellenangabe: "obs/Bookatable GmbH & Co.KG/Bookatable by Michelin"

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100066133/100829140> abgerufen werden.