

BRANCHENNEWS

## So ticken Restaurantgäste



Was macht Gäste glücklich und welchen Fauxpas verzeihen sie nicht so schnell? Verschiedene Umfragen von Bookatable by Michelin geben Antworten / Motivbild: [www.pixabay.com](http://www.pixabay.com)

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

Bereits vor dem Essengehen haben Gäste häufig gezielte Vorstellungen und Ansprüche an das Restaurant. Laut einer Umfrage 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 Prozent der 1.800 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

Wenig erfreulich sind Beschwerden von Gästen im Restaurantalltag bezüglich des Essens oder Services. Die Klassiker: 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 beschweren sich sofort, wenn solche Fehler passieren. Eine weitere Umfrage unter 650 Gästen zeigt, dass knapp 67 Prozent der Befragten ein Restaurant meiden, in dem sie negative Erfahrungen gemacht haben. 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 schnell genug kam. Knapp drei Viertel 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. Jeder vierte Gast meidet 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 eine der wichtigsten Gegebenheiten im Restaurant. Schnell schrecken Fotos oder negative Bewertungseinträge im Internet potenzielle Gäste ab.

Aber es bleibt 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 können Restaurants punkten

Ein Restaurantbesuch begeistert neben dem, was auf den Teller kommt, auch mit der Qualität des Service. 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.

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 auch der persönliche Geschmack (neun Prozent).

Die Mehrheit von 1.800 befragten Gäste legt 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 stuft Food-Design sogar als Kunst ein und findet 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

Zu Hause trinken viele Menschen ganz selbstverständlich Wasser aus der Leitung. Im Restaurant schämen sie sich dann aber plötzlich, Leitungswasser zu bestellen. Gut 66 Prozent der befragten 1.500 Restaurantgäste würden im Restaurant kein Leitungswasser bestellen, da es ihnen auch zu fordernd erscheint. Ein Glas Leitungswasser zum Kaffee beispielsweise weiß der Gast aber zu schätzen und der Gastronom punktet mit der kleinen Geste. Eine 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

„Die Rechnung bitte“ und „Stimmt so“ gehören zum Ende eines Restaurantbesuches 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 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).