

## So bitte nicht: Wenn sich Restaurant-Gäste beschweren

Bookatable-Umfrage zeigt: Werden Gäste-Beschwerden nicht berücksichtigt, verliert der Gastronom seine Kundschaft

**Hamburg, 23. Februar 2016** – Worüber beschweren sich Gäste im Restaurant und wie wichtig ist es, dass Gastronomen diese auch ernst nehmen? Bookatable, der Online-Reservierungs-Service, ging dieser Frage auf den Grund und fragte knapp 650 Gäste aus dem deutschsprachigen Raum nach Kritikpunkten in Restaurants. Das Ergebnis zeigt: Schmeckt das Essen nicht oder warten die Gäste zu lange auf ihre Bestellung, wird das Restaurant zukünftig gemieden. Knapp 67 Prozent der Befragten bleiben einem Restaurant nach einer negativen Erfahrung fern. Nur, wenn wirklich aktiv und kompetent auf Reklamationen eingegangen wird, bekommt das Restaurant von immerhin 41 Prozent der Gäste eine zweite Chance. Beanstandungen seitens der Gastronomen einfach zu ignorieren, sorgt also langfristig für weniger Gäste.

### Gäste sind heutzutage ungeduldig

Ein Grund zur Beschwerde beim Restaurantbesuch hatte fast jeder schon einmal. Die Umfrage zeigt, dass lediglich knapp zehn Prozent aller befragten Gäste noch nie einen Grund hatten, in einem Restaurant etwas zu beanstanden oder dies zumindest bisher noch nicht aktiv getan haben. Alle anderen Befragten hatten in der Vergangenheit hingegen Grund zur Klage. Angeführt wird die Kritikliste durch Essen oder Getränke, die nicht geschmeckt haben. Über die Hälfte (54 Prozent) haben sich deswegen bereits in einem Restaurant beschwert. Besonders wichtig ist Gästen zudem, dass sie nicht allzu lange auf ihre Bestellung warten müssen. 50 Prozent der Befragten haben dieses Problem bereits bei einem Lokal-Besuch dem Personal gegenüber deutlich gemacht. „Eine gute Planung ist natürlich unerlässlich, damit Gäste schnell ihr Essen auf dem Tisch stehen haben“, sagt Thomas Bergmann, Sales Director bei Bookatable. „Gastronomen können durchaus nur eine kleinere Menü-Auswahl anbieten, um dadurch Zeit zu sparen und die Gerichte besser vorzubereiten. Laut einer früheren Umfrage von Bookatable, bevorzugen 90 Prozent der Gäste ohnehin eine kleinere Speisekarte mit guter Qualität anstelle einer umfangreichen Auswahl.“

### Unhöfliches Personal ist ein Umsatzkiller

Auch die Freundlichkeit des Service-Personals ist für viele Gäste ein ausschlaggebender Faktor, ob sie ein Restaurant erneut aufsuchen oder nicht. Knapp ein Drittel aller Befragten hat sich bereits über unfreundliches Personal beschwert. Und selbst, wenn das Essen geschmacklich gut ist, darf es natürlich nicht lauwarm serviert werden. Zu kalte Speisen sorgen oft für Kritik: 30 Prozent aller Gäste mussten diese bereits bemängeln. Was darüber hinaus natürlich absolut nicht passieren darf, ist dem Gast eine falsche Bestellung zu kredenzen. Knapp 31 Prozent der Befragten ist dies bereits untergekommen. Die meisten Beschwerden kommen übrigens von Gästen zwischen 30 und 50 Jahren. Nur vier Prozent stammen von jüngeren Gästen.

Bookatable befragte ebenfalls 62 Gastronomen zu ihrem Vorgehen bei Gäste-Kritik. Sie einfach zu ignorieren, kommt für keinen der Restaurantbetreiber in Frage. Denn sie wollen ihrer Kundschaft

einen guten Service bieten, um ihnen das Wiederkommen zu versüßen. Knapp 86 Prozent lösen das Problem, in dem sie dem Gast dasselbe Gericht oder Getränk noch einmal zubereiten. Elf Prozent servieren einen „Gruß aus der Küche“ als Wiedergutmachung.

Oftmals müssen sich Gastronomen auch darauf einstellen, dass sich Gäste nicht direkt vor Ort im Lokal beschweren, sondern erst im Nachhinein eine Bewertung auf Onlineportalen abgeben. Die Bedeutung einer solchen Bewertung ist den meisten befragten Gastronomen durchaus bewusst. Lediglich knapp zwei Prozent halten Online-Bewertungen für irrelevant und erwarten vom Gast, dass er sich persönlich beschwert. Die Mehrheit jedoch, 74 Prozent, lesen Bewertungen im Internet, beantworten diese und beheben mögliche Kritikpunkte im Anschluss aktiv im Restaurant. 24 Prozent lesen Kommentare zu Restaurantbesuchen und beantworten diese.

## **Lautstärke im Restaurant? Kein Problem!**

Worüber sich die Gastronomen weniger Sorgen zu machen brauchen, scheinen die äußeren Gegebenheiten im Restaurant zu sein. Lediglich 14 Prozent der Gäste haben sich schon mal darüber beschwert, dass es im Lokal zu zugig oder zu warm war. Auch ein hoher Geräuschpegel erzeugt bei nur neun Prozent der Befragten Grund zur Kritik. Fazit: Überzeugt ein Restaurant mit leckeren Speisen und freundlichem Personal, werden kleine Mängel von Gästen gerne verziehen.

###

## **Über Bookatable**

Bookatable bringt Restaurants und Gäste an einen Tisch – einfach, lokal und kompetent.

Egal ob am PC oder mobil mit interaktivem Stadtplan, Gäste finden auf Bookatable nach Stadt, Küche, Beliebtheit oder Preis sortierte Restaurants und können dort rund um die Uhr sofort reservieren – für jeden Anlass und jedes Budget. Wichtige Informationen wie Öffnungszeiten, Fotos und unabhängige Bewertungen anderer Bookatable-Nutzer helfen bei der Auswahl der passenden Location. Für Restaurants ist Bookatable ein verlässlicher Partner, der Gastronomen hilft, ihre Auslastung zu optimieren und ihren Gästen den bestmöglichen Service zu bieten.

Neben dem Hauptsitz in London ist Bookatable auch mit Niederlassungen in Hamburg und Stockholm vertreten. Als Partner von über 13.000 Restaurants in mehr als 39 Ländern vermittelt Bookatable über zweieinhalb Millionen Gäste pro Monat.

## **Pressekontakt Bookatable**

Nicole Dau & Gerrit Breustedt  
Oseon  
040-228 17 00-14 & -15  
bookatable@oseon.com

Lena Brenner  
Bookatable GmbH & Co. KG  
040-21 11 18 70  
lena.brenner@bookatable.com