



## **Das ist die beste Bäckerei Deutschlands**

*Wo schmeckt das Brötchen eigentlich am besten? Und welche Bäckerei hat den besten Service?*

SB-Bäckereien schneiden schlechter ab

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. Die klassischen Bäckereien seien klar führend in Bezug auf Kompetenz der Mitarbeiter sowie Schmackhaftigkeit und Qualität der Speisen. Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ, erklärt: "In punkto Schnelligkeit hoben sich die SB-Bäckereien positiv hervor."

Auch das Entschuldigen will gelernt sein

Die meisten Mitarbeiter zeichneten sich durch Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft aus. "In 84 Prozent der Filialen ließen die Angestellten ihren Kunden bei der Bestellung genügend Zeit", resümiert Hamer. Verbesserungspotential bestünde allerdings beim Umgang mit Beschwerden. Gut 40 Prozent der Reaktionen auf vorgebrachte Ärgernisse seien nicht professionell genug gewesen, und in nur 54 Prozent der Fälle entschuldigten sich die Mitarbeiter.

Und das Beraten erst recht

Defizite zeigten einige Bäckereien auch hinsichtlich der Beratungskompetenz. Nur 71 Prozent der Angestellten konnten Fragen vollständig beantworten. Vor allem zu Themen wie Laktose- oder Kaloriengehalt der Backprodukte seien viele Mitarbeiter weniger gut informiert gewesen. Hier findet man übrigens bei einigen Händlern übrigens moderne PC-Waagen, wie sie das Unternehmen Bizerba herstellt. Diese Waagen sind gleichzeitig Info-Terminals, auf deren Displays genaue Produktinformationen erscheinen. Selbst Aushilfskräfte beraten mit ihrer Hilfe kompetent.

Und das ist der Sieger

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

## **Pressekontakt**

KLARTEXT ONLINE

Frau KLARTEXT ONLINE  
Auf dem Heidgen 27  
53127 Bonn

klartextonline.com  
info@klartextonline.com

## **Firmenkontakt**

KLARTEXT ONLINE

Frau KLARTEXT ONLINE  
Auf dem Heidgen 27  
53127 Bonn

klartextonline.com  
info@klartextonline.com

Freie Autoren informieren regelmäßig über aktuelle Geschehnisse und Trends in Wirtschaft und Handel, Industrie, Karriere und IT-Welt.